

Seminarangebote

Mitarbeiterqualifikationen

- Telefontraining für den Empfang, für Telefonzentralen, Sekretärinnen, CallCenter, Beschwerdemanagement
- Kunden- und Serviceorientierung
- Kundenorientierte und zeitgemäße Korrespondenz
- Selbst- und Zeitmanagement
- Rhetorik- und Präsentationstraining
- Kommunikation unter Kollegen
- Konfliktmanagement- & Deeskalationstraining
- Teambuildingseminare indoor/outdoor/Workshops
- Ausbildung von Trainern und Multiplikatoren

Management- und Führungskräfte-seminare

- Führungskräftetraining
Kommunikations- und Führungskompetenz
- Vom Kollegen zur Führungskraft
- Mitarbeitergespräche erfolgreich führen
- Ausrichtung der Mitarbeiter auf Unternehmensziele
- Strukturierte und effektive Besprechungen
- Präsentations- und Moderationstechniken
- Team- und Konfliktmanagement, Mediationskompetenz
- Einführung in NLP- und Mediationstechniken

Zielgruppen

- Unternehmen, die für ihre Leitungsebene und ihre Mitarbeiter/-innen eine ergebnisorientierte Trainerin oder für Konfliktsituationen eine zielorientierte Mediatorin suchen und ihre Erfordernisse durch professionelle Durchführung erfüllt sehen
- Einzelpersonen, die an ihrer eigenen Weiter- und Persönlichkeitsbildung interessiert sind und dazu offene Seminare auf hohem Niveau suchen

Mediationen - Konfliktlösungen

- Zwischen Kollegen/Abteilungen/
/Vorgesetzte/Unternehmen
- Wirtschaftsmediation

Leistungsmerkmale

Seminararten - je nach Bedarf

- Offene Seminare
- Geschlossene Firmenseminare
- Intervall-Seminarreihen
- Maßgeschneiderte Seminare

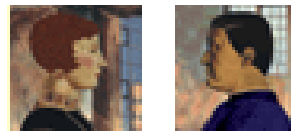
Individuelle Seminarkonzeption

Die Standard-Seminare verfügen über bewährte Konzepte, die gleichwohl als Gesprächsgrundlage zu weiteren Umsetzungsanforderungen dienen.

Die mit dem Kunden abgestimmten Ziele der geplanten Veranstaltung wirken in die weitere Konzeption sowohl auf der inhaltlichen als auch methodischen Ebene ein.

Spezialveranstaltung Indoor und Outdoor

- Workshops
- Open Space
- Teamevents



Methoden und Werte

Methodenabwechslung aus Theorie-Inputs, Einzel- und Gruppenarbeiten, ausgewählte und bewährte Fallbeispiele sowie Fallbeispiele aus der Praxis der Teilnehmer/-innen, Erfahrungsaustausch und Reflexion im Plenum.

Am Ende eines Trainings erarbeiten die Teilnehmenden ihren individuellen, realistischen Umsetzungsplan für einen Transfer in ihren Geschäftsalltag.

Klarheit und Strukturiertheit sowie Einbeziehung der Teilnehmenden mit ihren Erfahrungen und Ressourcen sind elementare Merkmale der Haltung und Ausrichtung im Seminar.

Optionale Zusatzmethoden

- NLP
- Systemische Struktur- und Organisations-
Aufstellungen
- Coaching
- Mediation

Qualitätsmerkmale

- Berücksichtigung der Kundenanforderungen
- professionelle Seminardurchführung
- in Absprache: Seminarnachbetreuung
- erkennbare Erfolge durch
Vorher-Nachher-Abgleich

Referenzen

ADA-Das SystemHaus GmbH; Atloc Roeder GmbH; BMW Group AG; Barmherzige Brüder; Bundesanstalt für Immobilienaufgaben; Bundeswehr; Canon Deutschland GmbH; Cancom IT Solutions GmbH; Diakonie Düsseldorf; Giesecke & Devrient GmbH, DVAG Deutsche Vermögensberatung AG; Fachhochschule Niederrhein; Führungskolleg Speyer (FKS) bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften; Imperial Logistics International B.V. & Co.KG; GKN Walterscheid GmbH; HSBC Trinkaus & Burkhardt KgaA; Kaufhof Warenhaus AG; KPMG DTG GmbH; Kyocera Electronics Europe GmbH; MGI Metro Group IT GmbH; Raiffeisenbank Essensbach; St. Josefsstift gGmbH; Verbraucherzentrale Düsseldorf; Victoria Versicherungs AG; WestLB Systems GmbH; mehr Informationen unter: www.duchna-training.de/projekte

Kundenzitate

... die fachliche, pädagogische und soziale Kompetenz von Frau Duchna; Gruppen- und Teamarbeit, angepasste Lerninhalte auf C2000; Rollenspiele waren super
[Telefontraining, C2000](#)

... die Klarheit und das authentische Auftreten; Ihre offene und erfrischende Art, Sie haben anschaulich vorgelebt, wie man mit einer positiven Grundeinstellung auf andere zugeht; das spürbare Engagement, die Begeisterung, das Seminar ist spannend und perfekt
[Sprache und Körpersprache gezielt einsetzen, Führungskolleg Speyer](#)

... sehr viele spezielle und umsetzbare Tipps; sehr angenehme Art der Vermittlung; das erste Seminar hat bereits meine Arbeitsweise positiv beeinflusst und verändert
[Train the Trainer II - Zeitmanagement, Kaufhof Warenhaus AG](#)

... sehr sympathisch und souverän; sehr offene, angenehme Person mit äußerst positiver Ausstrahlung - optimale Kursleiterin
[Telefontraining, KPMG DTG GmbH](#)

... Fähigkeit, auf Vorstellung der Teilnehmer einzugehen; breites Wissen "rund ums Thema"; prima praxisrelevante Tipps
[Präsentationstraining, WestLB Systems GmbH](#)

... die ruhige und sachliche Art, überzeugende Vermittlung; der Seminaraufbau und die Gruppenarbeiten, pragmatische Ansätze für die Umsetzung des Stoffes, so weitermachen - toll
[Zeitmanagement für Trainer, Victoria Versicherungsgesellschaften](#)

... offenes und angenehmes Seminarklima; die guten Tipps und das Mitgeben von Lösungen für schwierige Situationen am Telefon
[Telefontraining, MGI Metro Group IT GmbH](#)

... sehr interessant, informativ und durchführbar; zahlreiche Praxisbeispiele, starke Einbeziehung der Teilnehmer, partnerschaftlicher, respektvoller Umgang, ich habe sehr viel gelernt
[Ausbildung zum CCC-Trainer und -coach, ADA - Das SystemHaus GmbH](#)

... die lockere Art, sympathisch und souverän; lebendige Dialoge und Übungen, Sie sind die optimale Seminarleiterin - Vielen Dank
[Telefontraining, HSBC Trinkaus & Burkhardt](#)

Kompetenz durch Erfahrung

Qualifikationen

- Mediatorin; van Hertel Akademie
- Studium der Romanistik und Sprachwissenschaften; Universität Düsseldorf
- Qualifizierte Erlebnispädagogin; Fachhochschule Landshut
- Ausbildereignungsprüfung IHK
- Zertifizierte Qualitätsmanagerin und interne Auditorin; DGQ
- audimex-Trainerin, Software für Interne Revision & Compliance
- Zertifizierte NLP-Trainerin
- Qualifikation in Suggestopädie
- Ehemals Microsoft-Certified-Trainerin



Pilar Duchna

und über 25 Jahre Praxis

- Seit 1981 in der Erwachsenenbildung
- Seit 1988 Trainerin für Software-Anwendungen
- Seit 1990 Trainerin/Coach für Personalentwicklung
- 1994-2001 Mitarbeiterin in der IT-Branche, verantwortlich für den Auf- und Ausbau des Bereichs Personalentwicklung, Konzeption und Durchführung von Softskill-Seminaren
- Seit 2001 Workshop-Moderatorin, Trainerin und Mediatorin mit Schwerpunkt Management- & Mitarbeiterqualifikationen, langjährige Praxiserfahrungen in der Konzeption und Durchführung komplexer und anspruchsvoller Themen in mittelständischen und Großunternehmen.
- Seit 2011 Trainerin im Bereich Interne Revision
- Seit 2013 Wirtschaftsmediatorin



Coach Cooperation®



Seminare, Workshops & Wirtschaftsmediationen
Pilar Duchna & Kooperationspartner

Seminare

Workshops

Mediationen

Hartmutstr. 1 41751 Viersen
info@duchna-training.de
www.duchna-training.de

