

# Trainer Kontakt-Brief

www.trainertreffen.de

Trainertreffen Deutschland  
Tel. 05121 - 26 53 36  
redaktion@trainertreffen.de  
Nr.52 Okt. – Nov. 2005, 12.Jg.

Trainertreffen

Trainer-Kontakt-Brief

Trainer-Datenbank

Service-Center

## Inhalt

- 2 Editorial
- 3 Trainertreffen-News
- 7 DVWO, FWW
- 8 News
- 10 **Marktplatz:** Suche & Biete, Impressum
- 11 **Akquisition:** Marketing für Trainer, Berater und Coaches, Prof. Dr. Bernecker
- 12 **Akquisition:** Anders sein als andere Annette Voigt
- 13 **Trends:** Schwerer Abschied vom klassischen Themenmix, Jürgen Graf
- 15 **EDV:** Viren, Würmer und anderes Getier Werner Vetter
- 16 **Methoden:** Denkgrenzen in Krisenzeiten Jutta Kreyenberg
- 17 **Methoden:** Sind Briten die besseren Trainer? Claudia Monnet
- 18 **Qualitätsmanagement:** Qualitätsmanagementsysteme für die Weiterbildung (3): Das DVWO-Modell, Michael Steig
- 19 **TT-Service-Partner**
- 23 **TRAINERversorgung:** Unterschätzte Haftpflichtrisiken, Edit Frater
- 24 **Methoden:** Coaching – (m)ein Markt der Zukunft? Marion Lockert
- 25 **Forum:** Festanstellung bzw. freie Mitarbeit als Trainer, Petra Wahl
- 26 **Professionalisierung:** Die David-gegen-Goliath-Positionierung, Peter Sawtschenko
- 27 **Organisationsentwicklung:** Veränderungsprozesse inspirieren Prof. Dr. Falko E. P. Wilms
- 28 **PR:** Eigene Stärken überzeugend präsentieren, Birgit Lutzer
- 29 **Test-Center:** Reklamationsmanagement - Beschwerden als Chance zur Kundenbindung nutzen, Heinz Kraft
- 30 **Blended Learning:** Sprachliche Weiterbildung in deutschen Unternehmen, PONS
- 32 **Methoden:** Die Syntegration® Dr. Margret Richter
- 33 **Methoden:** Ordnungen des Erfolgs (5) Marion Lockert
- 34 **Trainerliteratur**
- 36 **GABAL-Verlags-News**
- 37 **Veranstaltungskalender**

## Beilagen

- documenteam GmbH & Co. KG
- GABAL-Verlag
- Horizon Film Distribution
- Seminarportal.de
- STG-Verlag



## Hauptaufgabe: Beziehungs- Management Roland Arndt

**Wir Trainerinnen und Trainer arbeiten mit und für Menschen. Wir unterstützen kommunikative Prozesse unserer Teilnehmer mit sich selbst und für bessere Erfolge im Zusammenwirken mit anderen Personen. Im Kern geht es dabei immer um das Beziehungs-Management. Den Beweis, dass wir das Fach Beziehungs-Management auch wirklich beherrschen, liefern wir durch unsere eigene Vollbeschäftigung. Nur ein Trainer, der genügend Kontakte aufbaut, diese zu festen Beziehungen weiter entwickelt und ständig pflegt, wird auch ausreichende Trainingsaufträge erhalten und dadurch ein glaubhaftes Vorbild sein.**

Spitzensportler trainieren täglich, Profimusiker üben jeden Tag. Wann und wie trainiert sich ein Trainer? Das Wann lässt sich einfach beantworten: „Entweder ein Trainer hat feste Trainingstermine oder er hat die Zeit für diese und sein eigenes Training zu sorgen.“ Das Wie ebenso: Am besten, indem er sich zu einem Experten für Beziehungs-Management entwickelt. Denn erst müssen wir Trainer Menschen für uns gewinnen und dann für unser Training. Dazu ein paar Impulse und Gedanken, die sich bei mir bewährt haben:

### Impuls Nr. 1

**„Stellen Sie jeden Tag sicher, dass Ihre Produkte und Dienstleistungen sowie Ihr Service als Trainer immer mehr Qualität erreichen und der Kunde die wichtigste Person in Ihrem Unternehmen ist.“**

Das funktioniert am besten durch eine kommunikative Kundennähe, die zu mehr wichtigen Informationen führt. Sprechen Sie mit Ihren Kunden und Interessenten über die angestrebten Problemlösungen sowie über die kurz-, mittel- und langfristigen Ziele der einzelnen Person und des Unternehmens. Denn sicherlich möchten Sie auch zukünftig (also kurz-, mittel- und langfristigen) für Ihre Kunden arbeiten. Dann ist es gut zu wissen, was dann geschehen wird. Sorgen Sie dafür, dass die Menschen in Ihren Veranstaltungen Ihren persönlichen Einsatz spüren und Sie anschließend dort ins Gespräch bringen, wo Sie ebenfalls mit Ihrer Kernkompetenz (Unternehmens-)Erfolge begleiten können.

### Impuls Nr. 2

**„Verankern Sie in Ihrem eigenen Unternehmens-Leitbild TRAINER ein individuelles Nutzen-Management.“**

Das Gebot der Gegenwart heißt Beziehungs-Aufbau und Beziehungs-Pflege. Werden Sie zum ganzheitlichen Beziehungs-Manager. Erkennen Sie, dass Ihr so genanntes „Kontakt-Universum“ (sämtliche Menschen, die Sie kennen und die mit Ihrem Namen etwas anfangen können) über Ihren Erfolg als Trainer und über die Zukunft Ihres Unternehmens entscheidet. Jede Ihrer Aktivitäten braucht einen klar definierten Nutzen für Ihre Kunden und für Sie. Schon Schiller sagte: „Nur vom Nutzen wird die Welt regiert.“

### Impuls Nr. 3

**„Rufen Sie Ihre Kunden an und berichten Sie von Ihren ständigen Service-Optimierungen. Bitten Sie um Anregungen und setzen Sie die Kundenwünsche im Servicebereich zuverlässig um.“**

Werden Sie der Partner und ein Gewinn für Ihre Kunden. Bieten Sie auch Informationen und Kontakte Ihrerseits, ohne gleich eine Rechnung zu schreiben. Sorgen Sie dafür, dass Ihr Name und Ihre Stimme in den Köpfen und Herzen der Menschen positive Bilder auslösen. Das Feedback hört sich dann vielleicht so an: „Schön, dass Sie anrufen, Herr Arndt.“

## **Impuls Nr. 4**

### **„Immer wenn Sie die Erwartungen Ihrer Kunden übertreffen, wird das Gesetz der Mundpropaganda für Sie wirksam.“**

Ihre begeisterten Kunden führen Ihnen neue Interessenten zu, aus denen dann Erstkunden und sogar begeisterte Stammkunden werden können. Lösen Sie immer und überall für einen neuen Zusammenhalt in der Gesellschaft aktive Weiterempfehlungen aus. „Jeder Mensch ist wie eine Tür zu anderen Menschen. Jedes Unternehmen ist wie ein Tor zu anderen Unternehmen.“ Und es sollte Ihr Ziel als Beziehungs-Manager sein, dafür zu sorgen, dass man Ihnen mit Freude viele Türen und Tore öffnet.

## **Impuls Nr. 5**

### **„Bieten Sie Ihren Kunden eine Reihe von Plus-Leistungen.“**

Das sind einmalige Vorteile, die Ihre Kunden nur bei Ihnen erhalten und für die sie nur wenig oder gar nichts extra bezahlen müssen. Es eignen sich dafür: Kunden-Interviews als Sonderdruck, Mails mit benanntem Innovations-Vorsprung, Ideen für Erfolgversprechende Kooperationen, Kunden-Veranstaltungen, Newsletter mit konkret definiertem Nutzen, Kundenbefragungen, wichtige Umfrageergebnisse, Belegexemplare Ihrer Veröffentlichungen wie Fachartikel, eine DVD Ihrer TV-Auftritte (oder auch online auf Ihrer Website), Teilnahme an Auslosungen für ein Gratis-Coaching etc. Schaffen Sie z. B. mit einem „Unternehmertreff“ ein kleines Gemeinschaftserlebnis, um das Stammkunden-Bewusstsein zu festigen und Ihre Abteilung „Empfehlungs-Management“ ständig weiter zu entwickeln.

## **Impuls Nr. 6**

### **„Gestalten Sie ein intensives Ideen-, Kontakt- und Informations-Management. Halten Sie viele Vorträge.“**

Bauen Sie Geschäftsfreundschaften auf und interessieren Sie sich auch für den „Menschen“ im Kunden, für berufliche Ziele sowie das persönliche und geschäftliche Umfeld. Vor vielen Jahren hielt ich, als neues Mitglied der Beratergruppe Strategie (EKS), ein Referat zum Thema „Die menschliche Verbindung als Erfolgsfaktor“. Unter den Zuhörern war auch Horst-Sven Berger, der das Nachfrage-Sog-System (NFS) als ganzheitliches Marketingsystem entwickelt hat und mit Coachings, Beratungen und Seminaren für den steilen Erfolg von vielen Unternehmen verantwortlich zeichnet.

Mein Referat muss ihm sehr gefallen haben, denn er lud mich spontan zu seiner Jahrestagung als Hauptreferent ein. Dort lernte ich weitere Unternehmer kennen, die mich für ihre Führungskräfte und Mitarbeiter als Trainer engagierten. Eine Fülle von neuen Kontakten führte mich noch im selben Jahr durch ganz Deutschland. Insgesamt waren es 37 Seminar- und Vortrags-Termine (mit knapp 1.000 Teilnehmern). Dieser Erfolg hat sich ausschließlich über Empfehlungen aufgebaut. Das System der gesteuerten Mundpropaganda wurde dann von mir gezielt weiter entwickelt und als Buch mit dem Titel „Empfehlungs-Management. So sichern Sie Ihren Unternehmens-Erfolg“ veröffentlicht.

Heute bin ich Masterlizenz-Partner von Horst-Sven Berger (Promoter Verlagsgesellschaft), mit der konkreten Möglichkeit, weltweit auch Unterlizenzen zu vergeben. Das Geniale am Nachfrage-Sog-System (NFS) für mich als Trainer: ich kann es genauso für meinen eigenen Erfolg einsetzen wie auch meine Kunden auf dem Weg zu mehr Unternehmens-Expansion trainieren. Das schafft Aufschwung, durch konkrete Strategien und tägliches Tun im Bereich Beziehungs-Management

## **Impuls Nr. 7**

### **„Nutzen Sie jede Gelegenheit, Ihre Produkte und Dienstleistungen positiv ins Gespräch zu bringen. Machen Sie sich frei vom Wettbewerb.“**

Bieten Sie originelle und individuelle Lösungs-Ideen und Angebote mit mehreren Vorschlägen an, und geben Sie auch Anreize für die Möglichkeit, Ihr Kooperationspartner zu werden. Sammeln Sie Kunden-Erfolge, die durch Ihre Trainings und Coachings entstehen. Werden Sie die Nr. 1 für Ihre Kunden, indem Sie Ihren Vorsprung immer weiter ausbauen. Einige Unternehmen betreue ich nun schon seit fast 14 Jahren mit folgenden Kernthemen: „Menschen gewinnen per Telefon“, „Empfehlungs-Management“ und „Networking als Erfolgsfaktor“. Dazu gesellen sich viele Vorträge, in denen ich zielgruppengerecht meine Themen aufbereite. So z. B. mein Auftakt-Referat „Erfolgreich in jeder Beziehung. Gemeinsam in eine erfolgreiche Zukunft“. Und bald wird es ein neues, groß angelegtes Internet-Portal geben, unter anderem mit weiterbildungsorientierte Themen als Audio- und Video-Downloads. Es handelt sich um ein Netzwerk von spezialisierten Trainern und Autoren mit Ihren jeweiligen Stärken und Kernkompetenzen, in Kooperation und mit Sponsoren.

## **Impuls Nr. 8**

### **„Bauen Sie Beziehungs-Netzwerke auf. Vernetzen Sie auch Kundengruppen miteinander.“**

Gründen Sie einen „Kunden-Club“ mit bestimmten Vorteilen für die Mitglieder. Schaffen Sie über Briefe, E-Mails, Faxe und Telefonate konstruktive Dialoge mit Kunden und Interessenten. „Tue Gutes und sprich darüber.“ Entwickeln Sie ein besonderes Interesse an Ihren Kunden und deren Zielen. Werden Sie zum Spezialisten für sympathische und professionelle Gespräche mit Ihren Kunden.

## **Impuls Nr. 9**

### **„Treten Sie in die Öffentlichkeit. Publizieren Sie Ihre Ideen.“**

Veröffentlichen Sie Artikel in der Presse, halten Sie Referate, mischen Sie mit bei Podiums-Diskussionen, treten Sie in seriösen Talkshows auf und schreiben Sie unbedingt Bücher. Wenn Sie keinen Verlag finden, kreieren Sie ein besonderes E-Book und stellen es auf Ihrer Website online. Werden Sie eine Persönlichkeit, die bereits in den ersten Sekunden Erfolg und Menschlichkeit ausstrahlt. Aber ohne maskenhafte Grimassen und Schauspielerei, sondern als Ausdruck Ihrer authentischen empfehlenswerten Persönlichkeit.

## **Fazit**

Es steht schon in der Bibel: „Und dienet einander, ein jeder mit der Gabe, die er empfangen hat.“ (1. Petrus 4, 10) Das bedeutet besonders auch für uns Trainer, mit unseren Gaben (Begabungen) zu starten und anderen zu helfen, ihre eigenen Stärken zu entdecken und weiter zu stärken. Dazu gehört aber insbesondere für uns Trainerinnen und Trainer auch, nicht so zu bleiben, wie wir gerade sind, sondern kontinuierlich an uns und unserer eigenen Professionalisierung zu arbeiten. Wir sind von Berufswegen Vor-Bild für unsere Teilnehmer. Dies bedingt, dass wir das, was wir Ihnen beibringen wollen, auch selbst beherzigen, dass wir für uns selbst eine vorbildliche Selbstlern- und Entwicklungskultur entwickeln, die diesem Namen gerecht wird, dass wir uns zum Beziehungs-Manager entwickeln.

### **„Erfolg macht, was wir täglich tun.“**

Ich wünsche Ihnen in diesem Sinne für jeden neuen Tag alles Gute und jede Menge neuer Ideen. Werden Sie der Manager für gute Kontakte und stabile Beziehungen. Dann sind Sie auf dem richtigen Weg in eine erfolgreiche Zukunft. Und denken Sie bitte daran, dass Sie als Trainer ein selbständiger Unternehmer sind: ein Beziehungs-Manager, der selbst und ständig etwas unternimmt. Gestalten Sie den Aufschwung unserer Wirtschaft durch Ihre Spitzenleistungen mit.

Viel Spaß und Erfolg dabei.

Ihr Roland Arndt

### **Controlling zur Erfolgssteuerung des Beziehungs-Managers**

1. Wie viele neue Kontakte habe ich heute geknüpft? (per Brief, E-Mail, Telefon, persönlich)
2. Wie viele (Kunden)-Beziehungen habe ich heute gepflegt? (per Brief, E-Mail, Telefon, persönlich)
3. Wie viele Trainings, Coachings etc. habe ich heute fest vereinbart? Wie viele Bücher, CDs und Handouts habe ich heute verkauft?
4. Wie viele Empfehlungen habe ich heute erhalten? (per Brief, E-Mail, Telefon, persönlich) Und wie viele Menschen habe ich heute weiter empfohlen?
5. Was plane ich für morgen, um welche Zahlen zu steigern?

**Roland Arndt** (Jg. 1950) begann seine Laufbahn als Trainer 1990, nachdem er 10 Jahre als Produzent für Film, Fernsehen und die Industrie Dokumentationen, PR- und Schulungsfilmherstellung hergestellt hat. Nach vielen Weiterbildungen entwickelte er sich zum Trainer und Berater sowie Autor von inzwischen 18 Büchern, CDs und DVDs. Im Mittelpunkt seiner Arbeit steht das Gewinnen von Menschen für Ideen, Produkte, Dienstleistungen und vor allem eine vernünftige Umgangsweise mit gesundem Menschenverstand. Seit 1998 ist er Mitglied im Q-Pool 100, der Qualitätsgemeinschaft internationaler Wirtschaftstrainer und Berater. Für sein „Empfehlungs-Management“ wurde Roland Arndt im Jahre 2003 die Ehrendoktorwürde „Doctor Honoris Causa“ verliehen. Im Oktober 2005 ist er zum Generalsekretär Schleswig-Holstein der Generationeninitiative Bildung Arbeit Wirtschaft e. V. berufen worden.

**ROLAND ARNDT Unternehmens-Erfolg**  
Fliederbusch 22, D-23843 Bad Oldesloe  
Tel. 04531 - 6 71 75, Fax. 04531 - 6 72 79  
erfolg@roland-arndt.de  
www.roland-arndt.de