

**AKTUELL**  
mit Aufgaben- und Kompetenzanalyse



Qualifizieren Sie Ihre  
Mitarbeiter auch nach  
dem Gießkannenprinzip?

## **Ganz einfach...sich selbst managen**

Gewohnheiten erkennen,  
Gewohnheiten ändern,  
Ressourcen im Team nutzen



Module Selbstmanagement

## Zielorientierte und motivierende Konzepte für mehr Effizienz im Unternehmen

Untersuchungen von Arbeitswissenschaftlern haben gezeigt, dass ca. 20 bis 30% eines möglichen betriebswirtschaftlichen Erfolges durch mangelndes Zeit- und Selbstmanagement der Mitarbeiter und Führungskräfte in unseren Unternehmen auf der Strecke bleiben. Diese Betrachtung zeigt, dass aus diesem vermeintlichen „weichen“ Fortbildungs- und Qualifizierungsthema sehr schnell ein „hartes“ an Zahlen, Daten und Fakten orientiertes Thema wird.



Doch wie geht man an diese Defizite heran? Wie kann man -den Grundsätzen eines effizienten Arbeitens folgend- dieses Thema zielgerichtet bearbeiten?

Die Zeit- und Selbstmanagementseminare der letzten Jahre waren geprägt von einer Gießkannenmentalität. So wurden Mitarbeiter für ein, zwei oder drei Tage in klassische Zeitmanagementseminare geschickt. Die Inhalte, die vermittelt wurden, waren sehr wohl sinnvoll und fundiert, doch selten zielorientiert und adressatengerecht zusammengestellt. Mitarbeiter in unseren Unternehmen haben höchst verschiedene Fähigkeiten und Begabungen, differenzierte Aufgaben und natürlich auch höchst unterschiedliche Vorkenntnisse und Erfahrungen.

Lesen Sie auf den folgenden Seiten, mit welchen Vorgehensweisen und Konzepten Sie Ihrem Haus 20 bis 30% mehr betriebswirtschaftlichen Erfolg sichern können und dabei zugleich effizient und zielorientiert vorgehen können.

## Arbeiten oder gearbeitet werden? - Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement

Und wieder ist ein Arbeitstag zu Ende. Ein schneller Blick auf die Uhr - tatsächlich, es ist schon wieder kurz nach sechs. Und dabei sollte es doch gar nicht so spät werden! Und was noch schlimmer ist: Was wollte ich heute alles erledigen...und was ist tatsächlich daraus geworden?

Zugegeben, manchmal gibt es Tage, die man wirklich nicht planen kann. Ein voller Schreibtisch, Unterbrechungen durch störende Telefonanrufe und unangemeldete Besucher. Damit müssen wir leben! Werden solche "Stoßseufzer" allerdings zur gängigen täglichen Praxis, dann stellt sich die Frage: Wie organisieren Sie sich selbst? Wie Ihre Zeit ? Wie Ihre Arbeit ? Wie Ihr Team?



Ein vernünftig geführter Terminkalender kann einem das Leben erleichtern. Doch woran liegt es, dass man trotz ledergebundener Terminplaner und elektronischer Zeitplanhilfen häufiger den Überblick verliert, dass man das Gefühl hat, die Zeit rinnt einem unter den Händen davon ?

Nun gibt es beim Thema Zeitmanagement, wie bei so vielem, kein "das ist immer richtig". Was für den einen gut ist, muss für den anderen nicht unbedingt etwas taugen. Und genau an diesem Punkt setzt unser Seminar an. Wir wollen uns nicht nur damit beschäftigen, wie man ein Zeitplanbuch, Organizer oder einen elektronischen Terminkalender führt. Wir wollen den Ursachen auf den Grund gehen, wollen ermitteln, welche Zeit- und Energieräuber sich auf unseren Schreibtischen und in unseren Köpfen zu schaffen machen.

Bevor Sie Ihre Gewohnheiten verändern können, müssen Sie sie erkennen. Genau darum geht es bei der Aufgaben- und Kompetenzanalyse: Vor dem Seminar werden Sie so zunächst Ihr gewohntes Selbstmanagement-Verhalten mit dem elektronischen Analysetool hinterfragen. Dabei wird Ihnen sehr schnell klar, welche Gewohnheiten Sie haben, wo Sie Ihnen helfen und wo Sie Ihnen hinderlich sind. Das von Ihnen erarbeitete Profil ist dabei ein einfaches Diagnosewerkzeug und mündet in einen Maßnahmenplaner, der Ihnen Ihre individuellen Lernziele für den Veränderungsprozess aufzeigt.



Planen heißt auch Ziele setzen und die Einhaltung dieser Ziele kontrollieren. Doch wo fängt man an und wo hört man auf? Wie intensiv und akribisch sollte man planen? "Wer zu viel plant, kann nicht mehr flexibel genug auf wechselnde Anforderungen, auf das Tagesgeschäft reagieren!" Auch diese Aussage hat ihre Berechtigung, denn schließlich muss auch für den täglichen "Kleinkram" Zeit da sein. Doch ist das ein Argument für eine "Mal-schauen-was-da-heute-alles-so-kommt- Haltung"?

Eigentlich müsste man mit der Planung seiner mittel- und langfristigen Ziele beginnen, um das tägliche Handeln daran auszurichten. Die Frage ist jedoch, ob man tatsächlich die Zeit und Kraft aufbringt sich darum zu kümmern, wenn im Tagesgeschäft "Land unter" ist. Daher werden auch wir uns zunächst mit den praktischen Methoden der Tagesplanung, Prioritätensetzung und Zeiträuber-Analyse beschäftigen, bevor wir uns diesem Thema widmen. Dabei hat jeder Teilnehmer Gelegenheit, seine eigenen kleinen oder großen Problemfelder im Umgang mit dem kostbaren Gut "Zeit" zu ermitteln und zu analysieren - individuell und auf seine Aufgaben und Tätigkeitsfelder zugeschnitten.

## **Mich selbst und mein Team organisieren**

Aufbauend auf den klassischen Methoden eines Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement analysieren die Teilnehmer ihren Umgang mit der Zeit, Störungen und die Anwendung von Zeitmanagementtechniken. Darüber hinaus wird der "Ist-Zustand" des eigenen Teams vor diesem thematischen Hintergrund beleuchtet.



Zeitmanagement bedeutet Selbstmanagement. Die Zeit lässt sich nicht anpassen, aber wir Menschen können uns selbst in den Griff bekommen. Dazu müssen wir unsere Gewohnheiten im Umgang mit der Zeit und mit Störungen überprüfen. Gewohnheiten sind der Schlüssel für erfolgreiches Zeitmanagement.

Gute wie schlechte Gewohnheiten stellen erlerntes Verhalten dar - und beides ist veränderbar. Der erste Schritt besteht darin, eine positive innere Einstellung zu entwickeln. Denn meistens handeln wir entsprechend unserer eigenen Überzeugung.

Einen besonderen Schwerpunkt sehen wir in dem Transfer der erarbeiteten Erkenntnisse. Dabei werden bereits im Seminar einzelne, gezielte Transferhilfen zusammen mit den Teilnehmern erarbeitet.

Dabei gilt auch hier der Grundsatz:

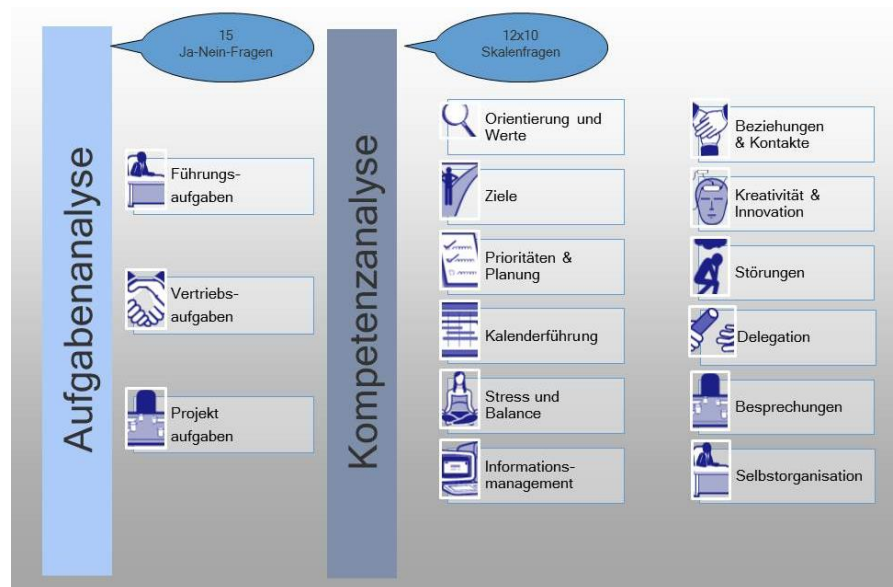
***Es ist nicht genug zu wissen, man muss auch anwenden.  
Es ist nicht genug zu wollen, man muss auch tun.  
(Goethe)***



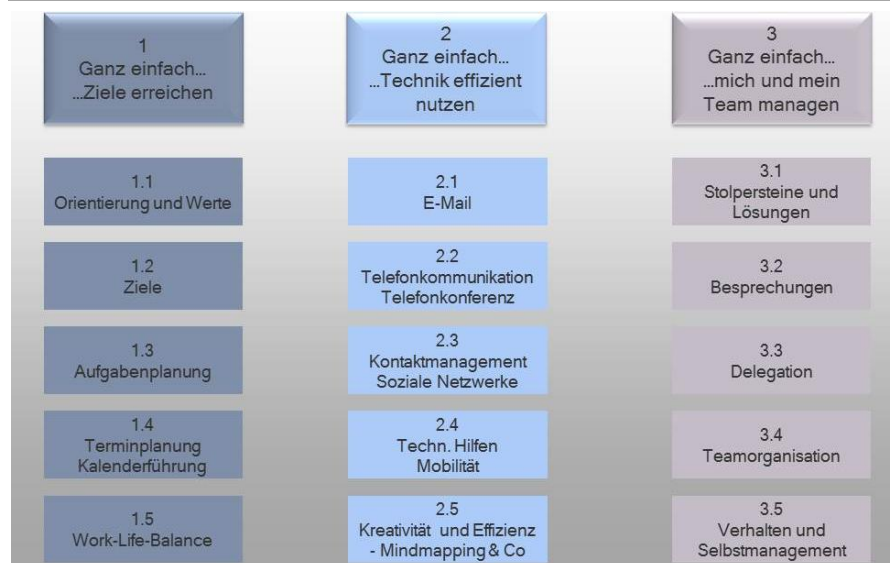
## Der Aufgaben – und Kompetenzcheck: Den Gießkanneneffekt vermeiden!

Individuelles Lernen, keine Seminarinhalte nach dem Gießkannenprinzip, maßgeschneiderte Inhalte...das sind die Anforderungen der Personalentwicklung an moderne, zeitgemäße und effiziente Wissensvermittlung.

GESSER.biz hat sich schon immer diesen Anforderungen gestellt und das Thema Selbstmanagement in den letzten 15 Jahren konsequent weiter entwickelt. Die neueste Entwicklung ist der webbasierte Aufgaben- und Kompetenzcheck, der dem Lernenden eine effiziente Vorbereitung des Seminars ermöglicht.



Für Ihr Unternehmen ist dieser Check darüber hinaus eine Möglichkeit, den Trainingsbedarf in den einzelnen Lernmodulen einfach, effizient und gezielt zu erheben und so Lerngruppen nach Themengebieten zusammenzustellen. Die Folge: Es werden nur die Inhalte gezielt an einzelne Gruppen vermittelt, die die Teilnehmer auf Grund Ihrer Aufgabe und der bereits vorhandenen Kompetenz benötigen. Alles andere bleibt außen vor.



Die Modulstruktur der Themen macht es möglich, immer wieder neue Kombinationen von Lerninhalten für Präsenzseminare oder –workshops zusammenzustellen. Vom halbtägigen Impulsworkshop bis hin zum zweitägigen Seminar mit anschließendem Team- oder Einzelcoaching.

Bedarfsanalyse, Wissensvermittlung und Transfersicherung aus einer Hand und aus einem Guss.

## Skizze zur Vorgehensweise für eine Inhouse-Maßnahme:

### Aufgaben- und Kompetenzanalyse (ca. 8 Wochen vor Seminarbeginn)

- ▶ Zusendung der Zugangsdaten für die Teilnehmer an der Maßnahme durch GESSER.biz
- ▶ Bearbeitung Analyse durch die Teilnehmer
- ▶ Auswertung der Analyse – Bereitstellung der Lernempfehlungen als persönliche Auswertung für den Teilnehmer
- ▶ Analyse der Ergebnisse durch GESSER.biz – Empfehlung zur Modulstruktur und zur Einteilung der Teilnehmer in unterschiedliche Lerngruppen



Orientierung und Werte	29
Ziele	20
Prioritäten und Planung	37
Kalenderführung und Schriftlichkeit	47
Stress und Balance	12
Informationsmanagement	26
Beziehungen und Kontakte	36
Kreativität und Innovation	31
Störungen	44
Delegation	35
Besprechungen	17
Selbstorganisation	48

### Seminarvorbereitung (ca. 4-6 Wochen vor Seminarbeginn)

- ▶ Soweit auf Grund der Analyse, Themen und Gruppeneinteilung erforderlich:
  - Tagesstörblätter, Zeitaufschreibungen, Störanalyse
  - Optional: Einbindung von Selbstlernmodulen

### Lernphase – Seminare, Workshops, Lernmodule

- ▶ Auswertung, Aufarbeitung der Seminarvorbereitung
- ▶ Themenzusammensetzung für die Seminare und Workshops auf Basis der Analyse
- ▶ Somit für größere Lerngruppen effiziente Individuallösungen

### Nachbereitung - Transfersicherung

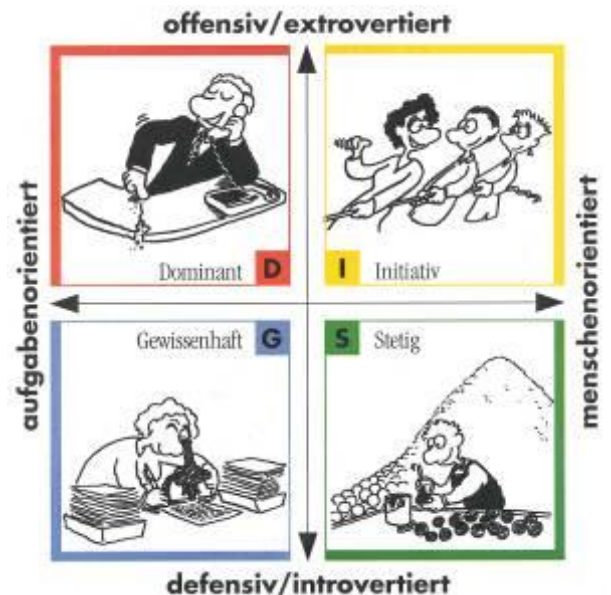
- ▶ Einbindung der Führungskraft
- ▶ Einzelcoaching
- ▶ Teamcoaching
- ▶ Transferworkshop



## Wissenschaftlich fundiert: Das Persolog-Verhaltensprofil

Immer, wenn es um Verhaltensänderungen geht und die eigenen Vorgehensweisen verändert werden müssen, spielt die eigene Persönlichkeit die Hauptrolle im Transferprozess. Was dem einen Teilnehmer eher leicht von der Hand geht, ist für den anderen ein nahezu unüberwindbares Hindernis.

Wir Menschen sind unterschiedlich – auch bei der Umsetzung von Lernprozessen. Erfolgreich ist dabei derjenige, der es schafft, sein inneres Potential und das äußere Verhalten miteinander in Einklang zu bringen. Er kennt seine Stärken und seine Grenzen und kann so den Transferprozess aktiv und zielorientiert gestalten.



Das persolog® Persönlichkeits-Modell beschreibt menschliches Verhalten anhand der vier Verhaltensdimensionen Dominant, Initiativ, Stetig und Gewissenhaft mit dem Ziel, eigene Bedürfnisse und die anderer besser zu verstehen. Menschen mit dominantem Verhaltensstil (D) sind motiviert, Probleme zu lösen und schnelle Ergebnisse zu erreichen. Menschen mit initiativem Verhaltensstil (I) sind motiviert, andere zu überzeugen und zu beeinflussen. Sie sind offen und drücken ihre Gedanken und Gefühle meist optimistisch aus. Menschen mit stetigem Verhaltensstil (S) sind motiviert, ein berechenbares Umfeld zu schaffen. Sie sind geduldige und gute Zuhörer. Menschen mit gewissenhaftem Verhaltensstil (G) sind motiviert, hohe Standards zu erreichen. Weil diese Personen Ärger vermeiden möchten, achten sie auf Präzision und Genauigkeit.

In den Seminaren und Workshops mit verhaltensbezogenen Inhalten arbeiten wir mit einem Strategieplaner, der auf der Basis der Analyse des eigenen Zeitmanagementverhaltens wertvolle Tipps zur Transfersicherung liefert. Der persolog Strategieplaner für Zeit und Persönlichkeit zeigt neue Wege auf, wie bewährte Methoden und Konzepte der einzelnen Module verhaltensbezogen eingesetzt werden. Die einzelnen Problemlösungen werden mit Hilfe des persolog Persönlichkeits-Modells in individuell nachvollziehbare Schritte umgesetzt.

In den Seminaren und Workshops ist dieses Analysetool der letzte Schritt zur Vorbereitung des Transfers in die Praxis.



## Eine Alternative zu traditionellen Seminaren: Das Modulkonzept

Die Erarbeitung des Gesamtkonzeptes erfolgte vor dem Hintergrund folgender Zielsetzungen:

### ► Ein individuelles Lernangebot mit differenzierten Inhalten

Zwei Tage Zeitmanagement ohne direkten Bezug zur Praxis, mit bewährten, aber auch schon leicht abgegriffenen Inhalten? Diese Vorgehensweise kann für Mitarbeiter, die sich mit diesem Thema bisher noch nicht auseinandergesetzt haben, durchaus erfolgreich sein. In vielen Fällen führt diese Strategie aber nicht zum gewünschten Erfolg. Menschen lernen nur dann mit Erfolg, wenn Sie sich nicht langweilen, wenn individuell auf Ihre Lernbedürfnisse eingegangen wird. Vor diesem Hintergrund wurde der Lernstoff in Module aufgeteilt, die zum Teil unabhängig voneinander und nicht zwingend vollständig absolviert werden können. Die Entscheidung über die zu absolvierenden Module trifft der Mitarbeiter mit seiner Führungskraft und der Personalentwicklung auf Basis einer eingehenden Analyse seiner Aufgaben und Kompetenzen.

### ► Die unmittelbare Einbeziehung der Führungskraft in den Lern- und Umsetzungsprozess

Die unmittelbare Führungskraft ist der erste Personalentwickler in jedem Hause. Dabei kommt der Führungskraft nicht nur bei der schon beschriebenen Ermittlung der Lernfelder eine besondere Rolle zu. Auch als Transferbegleiter bei der Umsetzung der Entwicklungsschritte ist er mit „im Boot“ und übernimmt eine tragende Rolle.

### ► New Work und digitale Kommunikation

Die 2020er Jahre wurden nicht nur durch die Corona-Pandemie geprägt. Die Auswirkungen der Krise haben gerade in der Arbeitswelt innerhalb kürzester Zeit einen enormen Veränderungsschub bewirkt. Das Homeoffice wurde auf einmal zum Standard. Die Videokonferenz ersetzte die klassische Mitarbeiterbesprechung und Jour Fixe. Und auch in der Kundenkommunikation haben nahezu von einem Tag auf den anderen alternative Möglichkeiten der Kommunikation Einzug gehalten. Diesen veränderten Entwicklungen haben wir natürlich auch bei den Inhalten Rechnung getragen.

### ► Integration der „genutzten Werkzeuge“

Bei der Bewältigung der täglichen Aufgaben steht den Mitarbeitern eine Vielzahl an technischen Arbeitshilfen zur Verfügung. Gerade vor dem Hintergrund der Themen „Organisation der täglichen Arbeit“ und „Zusammenarbeit im Team“ kommt es darauf an, diese Hilfsmittel möglichst optimal einzusetzen. Es macht wenig Sinn, einem Mitarbeiter die Nutzung eines Organizers zu erläutern, wenn er keine Möglichkeit hat, diesen zu nutzen. In diesem Konzept haben wir Hinweise und Übungen zu den Anwendungen OSPlus und Lotus Notes oder MS Outlook integriert.



▶ **Integration des Persolog Verhaltensprofils**

Zeit- und Selbstmanagement ist in einem hohen Maße abhängig vom persönlichen Verhalten. In vielen Unternehmen wird das Persönlichkeitsprofil bereits seit Jahren in den verschiedensten Verkaufs-, Verhaltens- und Führungstrainings eingesetzt. Aufbauend auf diese Erkenntnisse haben wir einzelne Elemente in das Konzept integriert.

▶ **Berücksichtigung der Aufbau- und Ablaufstrukturen des Hauses**

Die Inhalte des Modulkonzeptes werden in einem ersten Schritt an den Anforderungen Ihrer Organisationsstruktur und der Kommunikationswege ausgerichtet. Dabei wird Ihre Vertriebskonzeption aber auch die Ablauf- und Aufbauorganisation Ihres Hauses eine Rolle spielen. Erst nach dem Briefing und der Aufgaben und Kompetenzanalyse werden wir Ihnen einen Vorschlag zur Umsetzung unterbreiten.

▶ **Nutzung alternativer Wege der Wissensvermittlung**

Lernen als Prozess begreifen. Selbstverantwortlich an diesem Prozess teilnehmen. Selbstbestimmt Inhalte nutzen. Auch diesen Anforderungen an zeitgemäßer Wissensvermittlung wollen wir mit diesem Konzept gerecht werden. Dabei werden neben dem klassischen Seminar, Selbstlernangebote, Workshops, Teamgespräche und die Unterstützung durch die Vertriebsbegleiter und Führungskräfte nahtlos integriert.

## Ganz einfach...sich selbst managen

Unter diesem Titel ist die Überarbeitung des Grundlagenwerkes zum Thema Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement im deutschen Sparkassenverlag erschienen. Die drei Broschüren mit den Titeln

- ▶ Ganz einfach...Ziele erreichen
- ▶ Ganz einfach...Technik effizient nutzen
- ▶ Ganz einfach...mich und mein Team managen



sind auf die Inhalte der Seminare und auf das Analysetool abgestimmt. Alle Übersichten, Formblätter und Hilfen, die im Seminar Verwendung finden sind als Vorlagen integriert und darüber hinaus als Download über die Internet-Seite [www.ganz-einfach.info](http://www.ganz-einfach.info) zu beziehen.

### Inhalte der Schriftenreihe:

Die klassischen und seit Jahren verbreiteten Zeitmanagementregeln wie „Ziele setzen“, „Aufgaben definieren“, „Prioritäten setzen“ und „Freiräume planen“ haben nach wie vor ihre Berechtigung. Allerdings führt die moderne Kommunikationstechnik und die Veränderungen der Arbeitswelt mit Homeoffice und elektronischer Kommunikation dazu, dass diese Regeln neu definiert und an die veränderten Bedingungen angepasst werden müssen. Die traditionellen - zum Teil dogmatischen - Ansätze des Zeitmanagements haben einem eher ganzheitlichen Blick auf das eigene Selbstmanagement und die Organisation des Teams Platz gemacht. Dabei spielen ganz praktische Gesichtspunkte wie der Umgang mit Lotus Notes oder Microsoft Outlook als Handwerkszeug, aber auch der Blick auf die persönliche Work-Life-Balance eine tragende Rolle.



Lesen Sie in diesem ersten Band der dreiteiligen Reihe, wie Sie die traditionellen Zeitmanagement-Regeln mit moderner Technik verknüpfen und dabei gleichzeitig Ihr inneres Gleichgewicht nicht aus den Augen verlieren.

Schnell reagieren zu müssen, fast pausenlos ansprechbar zu sein für Kunden und Kollegen - das sind die unschönen Folgen unserer vernetzten Informationsgesellschaft. Der technische Fortschritt hat uns schnellere Kommunikationswege, effizientere Kontaktmöglichkeiten und ein deutliches „Mehr“ an Mobilität verschafft. Mit den neuen Techniken sind aber auch die Anforderungen an uns als Mitarbeiter in unseren Unternehmen gestiegen, diese Möglichkeiten im Sinne eines verantwortlichen Selbstmanagements auch effizient und zielorientiert zu nutzen.



Lesen Sie in dem zweiten Band der dreiteiligen Reihe, wie Sie effizient Ihre E-Mails in den Griff bekommen, wie Ihnen die Möglichkeiten von Telefon- oder Videokonferenzen helfen können, Zeit zu sparen. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Kontakte und Netzwerke mit

Hilfe der Anwendung Microsoft Outlook im Sinne eines Beziehungsmanagements verwalten ... und wie Sie trotz der Technik oder gerade mit den kleinen Helfern am Arbeitsplatz kreativ und effizient arbeiten können.

Ein effektives und zielorientiertes Selbstmanagement funktioniert nur mit dem Blick auf das eigene Handeln. Mittlerweile leben wir in einer vernetzten Informationsgesellschaft. Diese Veränderungen unserer Arbeitswelt haben auch die Anforderungen an die Zusammenarbeit und Kommunikation deutlich erhöht.

Lesen Sie in dem dritten Band der dreiteiligen Reihe, wie Sie den „inneren Schweinehund“, der für viele Stolpersteine in den täglichen Arbeitsabläufen verantwortlich ist, an die Leine legen. Lernen Sie, wie Sie Besprechungen und Zweiergespräche effizient vorbereiten und durchführen. Setzen Sie sich, egal ob Führungskraft oder Mitarbeiter/in, mit dem Delegationsprozess auseinander. Werfen Sie einen Blick auf die Frage, welchen Einfluss mein eigener Verhaltenstyp und der Verhaltensstil meiner Kollegen auf meine eigene Effizienz und die Zusammenarbeit im Team hat.



**Ganz einfach...mich selbst managen**

Teilnehmerunterlage in drei Bänden

Die drei Bücher werden derzeit überarbeitet. Bis zur Drucklegung stellen wir den Teilnehmern eine aktualisierte Fassung als Teilnehmerunterlage in Form eines Paperbacks oder digitalisiert als PDF zur Verfügung.

## Klassische Seminare als themenzentrierter Input

### Delegieren – aber richtig! Wege zur optimalen Teamorganisation

#### Erfolgreich delegieren

- ▶ Delegationsfehler - Ursache und Wirkung
- ▶ Ein Praxisfall als Beispiel
- ▶ Analyse des eigenen Delegationsverhaltens
- ▶ Wie ich Mitarbeiter loswerde oder zumindest vergraule – Regeln zur Nichtbefolgung
- ▶ Motivationspsychologische Ursachen



#### Delegationsregeln

- ▶ Regeln der Delegation für den Delegierenden und den Delegationsempfänger
- ▶ Aufgabenplanung und Prioritätensetzung
- ▶ Technische Tipps zur Delegation: Einsatz von Lotus Notes oder Microsoft Outlook im Delegationsprozess

#### Ganz einfach ... mich und mein Team managen

- ▶ Effizient in Teambesprechungen
- ▶ In und mit Teams effizienter agieren
- ▶ Aufgabenplanung im Team – Transparenz herstellen
- ▶ Den Überblick behalten: Ressourcen unter Lotus Notes oder Microsoft Outlook managen

#### Verhalten und Teamorganisation

- ▶ Mein Verhalten und die Auswirkungen auf mein Delegationsverhalten und die Teamhygiene
- ▶ Analyse: Wo steht mein Team?
- ▶ Teamentwicklungsphase erkennen
- ▶ Verhaltensstile und Teamtypen
- ▶ Interventionsmöglichkeiten in Konfliktsituationen

### 1 Tag



## Mehr Effizienz mit Microsoft Outlook\* Sicher mit Aufgaben, E-Mails und Kalender agieren

*„Geräte, die man nicht beherrscht, werden disqualifiziert. Technikfeindlichkeit erklärt sich häufig aus dem Umstand, dass man die Bedienungsanleitung nicht versteht.“*

Gabriele Henkel, dt. Schriftstellerin u. Kolumnistin; Hochschullehrerin f. Kommunikationsdesign, Universität Wuppertal

Lotus Notes und seit einigen Jahren Microsoft Outlook sind die zentralen Werkzeuge für Kommunikation und Planung in den meisten Sparkassen. Häufig werden die vielfältigen Funktionen der Software in unserem Arbeitsalltag nicht umfassend und zielführend genutzt. Die Folge sind Arbeitsüberlastung, mangelnder Überblick und endloses, zeitraubendes Suchen nach Informationen.



Vor diesem Hintergrund wird schnell klar, dass die Nutzung eines Hilfsmittels zur Organisation meines Zeitmanagements nicht beim Kalender oder E-Mail-Eingang stehen bleiben kann. Vielmehr muss mein Werkzeug methodisch in der Lage sein, auch meine Ziele und die daraus resultierenden Aufgaben zu organisieren. Erst die Verknüpfung der drei Elemente „E-Mail-Eingang“, „Kalender“ und „Aufgabenplanung“ macht aus meiner Software ein Zeit- und Selbstmanagement-Werkzeug.

### Ganz einfach ... Ziele erreichen -

- ▶ Grundlagen der Aufgabenplanung und des Prioritäten setzen
- ▶ Schriftlichkeit und Überblick als Organisationsprinzip
- ▶ Entwicklungssprünge: Vom Zeitplanbuch zur Software Microsoft Outlook
- ▶ Vom Aufgabenstapel zu mehr Überblick
- ▶ Meinen Tag planen, mich selbst steuern, Fremdbestimmung reduzieren

### Ganz einfach ... Technik effizient einsetzen

- ▶ Die Software in der praktischen Anwendung: Tipps und Tricks für mehr Effizienz
- ▶ Effektiv als Delegationsempfänger oder Delegierender
- ▶ Mehr Überblick im E-Mail-Eingang
- ▶ Basics der E-Mail-Bearbeitung: Die freie Start- und Landebahn in meinem Postfach
- ▶ Von der E-Mail zur Aufgabe
- ▶ Links, Hotspots und Verknüpfungen: Mehr Platz in der Datenbank schaffen

### 1 Tag

\*Die Inhalte werden auf Basis der in Ihrem Haus eingesetzten Software-Tools zusammengestellt.

## Weitere Fachinformationen auf GESSER.biz

Mehr Informationen finden Sie auf unserer Internetseite [www.gesser.biz](http://www.gesser.biz).

Im Bereich Dossiers unter dem Link <https://www.gesser.biz/service/dossiers/> finden Sie ausgewählte Fachartikel zu Themen, die Ihnen bei der Einführung eines DBC / BC die nötigen Hintergrundinformationen geben.

Das **Dossier „Zukunftsmodell medialer Berater“** beschäftigt sich mit den strategischen Aspekten, die bei der Einführung eines DBC / BC berücksichtigt werden sollten.



Das **Dossier „Da reicht doch eine Webcam!?“** widmet sich den organisatorischen Aspekten. Hier stellen wir Ihnen die technische Ausstattung eines Arbeitsplatzes in der medialen Beratung vor und geben Ihnen Tipps und Hinweise, was Sie sonst noch bei der Einrichtung eines Arbeitsplatzes beachten können.

## Unternehmen GESSER.biz

GESSER.biz ist einer der führenden Trainingsanbieter in der Sparkassen-Finanzgruppe. Seit über 15 Jahren steht dabei der Themenschwerpunkt mediale Kommunikation im Fokus.



Das Trainerteam besteht aus Meike Daßler, Christian Döking und Peter Gesser. Projektbezogen setzen wir zudem weitere externe Trainer (in der Regel Fach- und Führungskräfte aus Sparkassen) ein. Alle Trainer verfügen über langjährige praktische Erfahrungen im Sparkassenvertrieb und sind als Trainer und Coaches qualifiziert ausgebildet.

Eine komplette Referenzliste – auch zu anderen Themen – finden Sie in stets aktueller Form auf unseren Web-Seiten.

### Telefon-/ Videoservices | Call-/ KundenServiceCenter

Sparkasse Aachen  
 Kreissparkasse Ahrweiler  
 Sparkasse an der Lippe  
 Berliner Sparkasse  
 Sparkasse Baden-Baden Gaggenau  
 Sparkasse Bamberg  
 Sparkasse Bensheim  
 Sparkasse Bielefeld  
 Kreissparkasse Bitburg-Prüm  
 Sparkasse Bochum  
 Sparkasse Bodensee  
 Kreissparkasse Böblingen  
 Kreissparkasse Börde  
 Die Sparkasse Bremen  
 Sparkasse Coburg-Lichtenfels  
 Sparkasse Celle-Gifhorn-Wolfsburg  
 Sparkasse Darmstadt  
 Sparkasse Dieburg  
 Sparkasse Dortmund  
 Kreissparkasse Düsseldorf  
 Stadtsparkasse Düsseldorf  
 Sparkasse Duisburg  
 Sparkasse Einbeck  
 Sparkasse Elbe-Elster  
 Sparkasse Emsland  
 Sparkasse Essen  
 Sparkasse Esslingen-Nürtingen  
 Sparkasse Erwitte-Anröchte  
 Kreissparkasse Euskirchen  
 Förde Sparkasse  
 Sparkasse Freiburg  
 Sparkasse Freising  
 Sparkasse Fürstenfeldbruck  
 Sparkasse Germersheim-Kandel  
 Kreissparkasse Göppingen  
 Sparkasse Gütersloh  
 Stadt Sparkasse Haan  
 Kreissparkasse Halle (Westf.)  
 Sparkasse Hameln-Weserbergland  
 Sparkasse Hann. Münden  
 Sparkasse Hannover  
 Sparkasse Harburg-Buxtehude  
 Sparkasse Heidelberg  
 Kreissparkasse Heinsberg

Sparkasse Herford  
 Sparkasse Hegau-Bodensee  
 Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert  
 Sparkasse Hochrhein  
 Sparkasse Höxter  
 Sparkasse Holstein  
 Sparkasse Gummersbach  
 Sparkasse Iserlohn  
 Sparkasse Karlsruhe-Ettlingen  
 Sparkasse Kierspe-Meinerzhagen  
 Sparkasse Kinzigtal  
 Sparkasse Koblenz  
 Sparkasse KölnBonn  
 Sparkasse Krefeld  
 Sparkasse Landshut  
 Sparkasse Lemgo  
 Sparkasse Leverkusen  
 Sparkasse Lippstadt  
 Sparkasse Lörrach-Rheinfelden  
 Sparkasse Ludwigsburg  
 Sparkasse Lübeck  
 Sparkasse an Volme und Ruhr  
 Vereinigte Sparkassen im Märkischen Kreis  
 Sparkasse Magdeburg  
 Sparkasse Merzig-Wadern  
 Sparkasse Minden-Lübbecke  
 Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam  
 Sparkasse Mittelmosel  
 Sparkasse Mittelthüringen  
 Stadtsparkasse München  
 Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg  
 Sparkasse Münsterland-Ost  
 Sparkasse Neu-Ulm - Illertissen  
 Sparkasse Neuwied  
 Sparkasse am Niederrhein  
 Kreissparkasse Northeim  
 Sparkasse Nürnberg  
 Sparkasse Oberhessen  
 Stadtsparkasse Bad Oeynhausen – Porta-Westfalica  
 Sparkasse Rhein-Hunsrück  
 Kreissparkasse Reutlingen  
 Sparkasse Rhein-Neckar-Nord  
 Kreissparkasse Rottweil  
 Kreissparkasse Saarpfalz  
 Sparkasse Saarbrücken  
 Sparkasse Salem-Heiligenberg

Sparkasse Schwerte  
 Stadt-Sparkasse Solingen  
 Kreissparkasse St. Wendel  
 Kreissparkasse Stade  
 Sparkasse Staufener-Breisach  
 Kreissparkasse Stendal  
 Kreissparkasse Steinfurt  
 Sparkasse Südholstein  
 Sparkasse Südpfalz  
 Sparkasse Südwestpfalz  
 Sparkasse Tauberfranken  
 Sparkasse Trier  
 Kreissparkasse Tuttlingen  
 Sparkasse Uelzen Lüchow-Dannenberg  
 Sparkasse UnnaKamen  
 Sparkasse Vest Recklinghausen  
 Sparkasse Vorderpfalz  
 Kreissparkasse Vulkaneifel  
 Kreissparkasse Waiblingen  
 Sparkasse Waldeck-Frankenberg  
 Sparkasse Weilburg  
 Niederrheinische Sparkasse RheinLippe  
 Sparkasse Westmünsterland  
 Sparkasse Wermelskirchen  
 Sparkasse Wiehl  
 Sparkasse Wolfach  
 Sparkasse Worms-Alzey-Ried  
 Sparkasse Zollernalb  
 1822direkt  
 S International Rhein-Ruhr  
 Finanz Informatik GmbH & Co. KG  
 LBS Saar  
 LBS Nord Berlin-Hannover  
 LBS Hessen-Thüringen  
 Sparkassen-Versicherung  
 Weberbank Berlin  
 Communigate  
 Bayerncard Services; München BCS  
 Tectum Neu: Amevida  
 Atruvia

### Kooperationspartner

Sparkassenakademie NRW  
 Sparkassenakademie Baden-Württemberg  
 Sparkassenakademie Rheinland-Pfalz

## Alle „offenen“ Termine auf einen Blick

Mit den Sparkassenakademien NRW, Rheinland-Pfalz und Baden-Württemberg pflegen wir eine intensive Zusammenarbeit. Einige Themen aus unserem Portfolio werden in den Akademieprogrammen als offene Seminare für die Mitarbeiter der angeschlossenen Sparkassen angeboten.

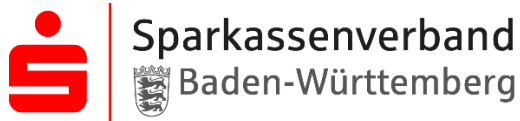


### Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

Titel	Zielgruppe	Dauer	Termine
<b>15.719</b> <b>Train the Trainer: Ausbildung zum Trainer im Kunden-Service-Center (Inbound / Outbound / Videoberatung, Chat)</b> Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter Kundenberater Agents KSC Trainer	1 x 2 Tage Webinar 1 x 2 Tage Seminar 2 x 0,5 Tage TaA	BS 1: 17.-18.1.2024 (Präsenz) BS 2: individuell (am Arbeitsplatz) BS 3: 21.-22.5.2024 (Präsenz) BS 4: individuell (am Arbeitsplatz oder digital)  BS 1: 5.-6.2.2025 (Präsenz) BS 2: individuell (am Arbeitsplatz) BS 3: 14.-15.5.2025 (Präsenz) BS 4: individuell (am Arbeitsplatz oder digital)
<b>15.721</b> <b>Train the Trainer-Praxistag Warum Qualität nicht vom Himmel fällt</b>  Vertiefungstag und Erfahrungsaustausch zum Train-the-Trainer Zertifikatsprogramm	Teamleiter Kundenberater Agents KSC Trainer	1 Tag	28.11.2024
<b>15.910</b> <b>Intensivqualifizierung mediale Beratung in der Filiale und DBC / BC / KSC</b> Qualifizierung zum Videoberater im stationären und digitalen Vertrieb, Training der Skills	Kundenberater Berater im DBC und BC Agents im KSC	2 Stunden Webinar 1 Tag Seminar 1 x 0,5 Tage Simulations-training vor Ort je Berater	2024 Inhouse Angebot mit individuellem Zuschnitt
<b>15.700</b> <b>Grundlagen Telefonie Inbound / Outbound - Ganz einfach... service- und vertriebsorientiert telefonieren!</b> Telefon-Basistraining – Kompaktseminar im bewährten Setting	Agents KSC, BC Teamleiter KSC,BC	2 Tage	8.-9.10.2024



Titel	Zielgruppe	Dauer	Termine
<b>15.701</b> <b>Telefonakquise - Vertrieb unterstützen, Cross-Selling am Servicetelefon erkennen und Termine vereinbaren</b> Telefon-Aufbautraining - Seminar	Agents KSC, BC Teamleiter KSC,BC	1 Tag	29.10.2024
<b>15.702</b> <b>Sie regen mich nicht auf – schwierige Situationen am Telefon meistern</b> Telefon-Aufbautraining   Webinar	Agents KSC, BC Teamleiter KSC,BC	2 x 3,0 Stunden	5.11.2024 9.00 – 12.00 Uhr 13.00 – 16.00 Uhr
<b>58.202</b> <b>Ganz einfach... sich selbst managen</b> <b>Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement</b> Seminar	Führungskräfte Mitarbeiter	2 Tage	10. – 11.10.2024
<b>53.222</b> <b>Delegieren, aber richtig – Wege zur optimalen Teamorganisation</b> Seminar	Teamleiter	1 Tag	Koordiniertes Termin in 2024
<b>Fachtagung für Kunden-Service-Center CCQT</b>	Führungskräfte Teamleiter Trainer	2 Tage	26.-27.11.2024
<b>Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid)</b>	Führungskräfte Teamleiter Trainer	2 Tage	25.-26.9.2024
<b>Fachtagung usiness-Center (BC) - Business-Line (hybrid)</b>	Führungskräfte Teamleiter Trainer	2 Tage	16.-17.10.2024
<b>ISP-Erfahrungsaustausch</b>	Führungskräfte Teamleiter	2 Tage	4.-5.6.2024



Sparkassenakademie

Titel	Zielgruppe	Dauer	Termin
<b>Train the Trainer: Ausbildung zum Trainer im Kunden-Service-Center (Inbound / Outbound / Videoberatung, Chat)</b> Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter PKB Agents KSC Trainer	2 x 2 Tage Seminar 2 x 0,5 Tage TaA	BS 1: 23. - 24.10.2024 (Präsenz) BS 2: individuell (am Arbeitsplatz) BS 3: 25. - 26.2.2025 (Präsenz) BS 4: individuell (am Arbeitsplatz oder digital)
<b>Mediale Beratung &amp; Simulationstraining</b> Seminar	PKB Hybridberater Berater DBC Berater BC	noch offen	noch offen
<b>Screensharing und Co-Browsing in der medialen Beratung vertrieblich nutzen</b> Seminar	PKB Videoberater Hybridberater Berater DBC Agents KSC	1 Tag	18.6.2024
<b>Finanzcheck in der Videoberatung</b> Webinar	PKB Videoberater Hybridberater Berater DBC	1 Tag	17.5.2024
<b>Cross-Selling – Veredelung der Telefonie</b> Seminar	PKB Videoberater Berater DBC Agents KSC Agents BC	1 Tag	19.6.2024
<b>Direktvertrieb am Telefon</b> Webinar	Agents KSC Agents BC	1 Tag	12.6.2024
<b>Dreiklang auf Distanz - der Berater als Koordinator in der Expertenzuschaltung</b> Seminar	PKB Video-berater Berater DBC	1 Tag	11.3.2024
<b>Direktverkauf und Kurzberatung am Telefon</b> Webinar	PKB Videoberater Berater DBC	1 Tag	16.5.2024

## Leistungsspektrum **GESSE**R.biz



## Kontakt

Wir freuen uns auf den Kontakt mit Ihnen.

**Peter Gesser**  
**Meike Daßler**  
**Christian Döking**



**GESSE****R****.biz**  
**Spezialisten für mediale Kommunikation**  
Heester Stegge 7, 48734 Reken

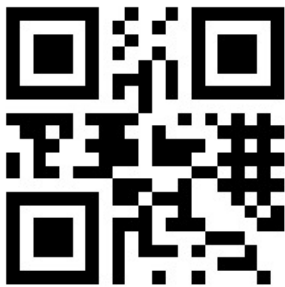
**Peter Gesser**  
Lucas-Cranach-Str. 29  
45768 Marl  
+49 2365 518104  
+49 172 2813368  
[peter.gesser@gesser.biz](mailto:peter.gesser@gesser.biz)

**Meike Daßler**  
Formerstraße 47  
40878 Ratingen  
+49 2102 8500-381  
+49 178 2181084  
[meike.dassler@gesser.biz](mailto:meike.dassler@gesser.biz)

**Christian Döking**  
Heester Stegge 7  
48734 Reken  
+49 2864 330323-205  
+49 174 7266115  
[christian.doeking@gesser.biz](mailto:christian.doeking@gesser.biz)

[www.gesser.biz](http://www.gesser.biz) | [www.ganz-einfach.info](http://www.ganz-einfach.info) | [www.ccqt.de](http://www.ccqt.de)

USt-IdNr. DE346275938



[www.gesser.biz](http://www.gesser.biz)



VCF Peter Gesser



VCF Christian Döking



VCF Meike Daßler

Um die Lesefreundlichkeit des Textes zu verbessern, wird an einigen Stellen bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern ausschließlich die männliche Form verwendet. Im Sinne der Gleichbehandlung gelten entsprechende Begriffe grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet also keine Wertung, sondern hat lediglich redaktionelle Gründe.