



Ein Seminar aus dem  
Zertifizierungsprogramm:

Der  
zertifizierte  
Controller  
(TÜV®)



*Interne Kunden angemessen „bedienen“!*

# Der kundenorientierte Controller

Wie Sie Ihre Beziehung zu Schlüsselpersonen konstruktiv und kundenorientiert aufbauen und leben!

## Lernen Sie hier, wie Sie ...

- ...Ihre eigene Rolle und Positionierung klären
- ...als Berater der Fachbereiche angemessen auftreten
- ...unterschiedliche Gesprächspartner zusammenbringen
- ...eine positive Gesprächsatmosphäre aufbauen
- ...Konflikte rechtzeitig erkennen und behandeln

## Ihre Termine:

20.05.-21.05.2010

Heidelberg

24.06.-25.06.2010,

Heidelberg

24.08.-25.08.2010,

München

## Im Gespräch mit internen Kunden:

Gezielte Vorbereitung von Verhandlungs- und  
Konfliktgesprächen!

## Üben Sie „Kundenarbeit“ an typischen Situationen:

Besprechung von Planabweichungen auf Basis einer positiven  
Gesprächsatmosphäre

Ihre Expertin für kundenorientierte Selbstführung:

Sabine Pflichtenhöfer  
grow.up Managementberatung GmbH



# In guten Händen

## Damit Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können!

Das **ASB Management-Zentrum-Heidelberg e.V.** gehört bundesweit zu den ältesten und renommiertesten Instituten für berufliche Weiterbildung. Seit der Gründung im Jahre 1948 haben sich uns mehr als 400.000 Teilnehmer mit ihrer Weiterbildung anvertraut. Den Grundstein für den langjährigen Erfolg legten die Seminare für Personalleiter und Meister sowie für technische Führungskräfte.

ASB gilt heute als größter Anbieter für Weiterbildung im Bereich **Betriebliche Altersversorgung** in Deutschland. Wir bieten Ihnen darüber hinaus jährlich über 400 innerbetriebliche Seminare, Workshops, Lehrgänge, Fachtagungen, Foren und Kongresse **zu allen aktuellen unternehmerischen, personalwirtschaftlichen und rechtlichen Themen** sowie ein weites Spektrum von Trainings **zur Entwicklung sozialer und persönlicher Kompetenzen**.

Das Angebot an Management-Seminaren wurde 2008 mit dem Start erster MBA- und Masterstudiengänge ergänzt.

Bis heute in der Rechtsform des gemeinnützigen eingetragenen Vereins, sind wir weder gewinnorientiert noch erwerbswirtschaftlichen Zielen verpflichtet. Deshalb steht eine hohe Qualität unserer Veranstaltungen im Mittelpunkt unserer Aktivitäten. Nicht nur dadurch

unterscheiden wir uns von unseren Mitbewerbern. Werden Sie Mitglied im ASB e.V., eine Mitgliedschaft die Mehrwert bietet!



### Die Akademie für Controlling

Die Akademie für Controlling des ASB Management-Zentrum-Heidelberg e.V. würdigt mit einem aktuellen Angebot von ausgewählten Themen die besonderen Herausforderungen der Controller. Das Angebot umfasst Themen für alle Ebenen im Controlling: vom Neu- und Quereinsteiger bis hin zum Leiter Controlling, abgestuft nach Ihrem individuellen Bedarf. Als Controller müssen Sie sich dauernd mit neuen Rahmenbedingungen und aktuellen Entwicklungen in Ihrem Fachgebiet beschäftigen. Handverlesene Referenten mit umfangreicher und qualitativer Erfahrung in der Controlling-Praxis geben ihr Wissen an Sie weiter. Sie müssen für eine erfolgreiche Arbeit als interner Berater ständig Up to Date sein. Mit Premium-Wissen aus ASB-Seminaren verschaffen Sie sich das dazu notwendige Standing! Die Akademie entstand in intensiver Abstimmung mit dem namhaften Fachbeirat um Prof. Dr. Louis Velthuis.

## Der kundenorientierte Controller

*Warum dieses Seminar für Ihre Controller-Qualifikation wichtig ist:*

Als Controller sind Sie nicht selten gefragt, beispielsweise in Planungs- und Budgetierungsprozessen, zwischen gegensätzlichen Interessen zu vermitteln und bei Planabweichungen die erforderlichen Informationen bei den beteiligten Stellen einzufordern. Dabei sind Sie außerdem in der Rolle, die Umsetzung der Unternehmensziele maßgeblich mit voranzutreiben. Im Rahmen dieser Tätigkeiten gewinnt der Faktor **„interne Kundenorientierung“** zunehmend an Bedeutung und ist zugleich entscheidender Faktor für Ihren Erfolg. Dazu gehört, mit den zuständigen Kollegen der Fachbereiche im Team zusammenzuarbeiten und auftretende Konflikte konstruktiv aufzulösen oder idealerweise gar von vornherein zu vermeiden.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie Ihre Beziehung zu den Schlüsselpersonen im Unternehmen konstruktiv und kundenorientiert aufbauen und gestalten können, um damit letztlich zu einer effizienteren Arbeitsweise zu gelangen. Sie lernen, wie Sie Ihr Kommunikations- und Konfliktverhalten konstruktiv

ausrichten können, um eine erfolgreiche Teamarbeit mit den Kollegen sicherzustellen.

### Ihr Nutzen:

Insbesondere im Rahmen von aktiven Übungssequenzen erwerben Sie die Fähigkeit, Gespräche gekonnt zu steuern und die eigenen Anliegen und inhaltlich wichtigen Aspekte klar und auf den Punkt gebracht zu vermitteln. Gerade bei mehreren Ansprechpartnern ist es wichtig, Gespräche konstruktiv gestalten zu können und das Thema nicht aus den Augen zu verlieren sondern zielgerichtet und effizient zu führen. Gut kommunizieren zu können ist die Grundlage jedes Gesprächs. Die hierzu erforderlichen Kompetenzen werden im Seminar vermittelt.



*Ihre Fragen beantworte ich Ihnen gerne.*

**Thomas Schöppler**

Abteilungsleiter

Tel. 06221 988-690

[schoepler@asb-hd.de](mailto:schoepler@asb-hd.de)

## Der kundenorientierte Controller

*Ihre Seminarleiterin:*

**Sabine Pflichtenhöfer**

grow.up Managementberatung GmbH

### Klärung der eigenen Rolle & Positionierung

- > Was heißt hier eigentlich Kundenorientierung?
- > Im Spannungsfeld zwischen Unternehmensführung und den Fachbereichen
- > Sich als Berater der Fachbereiche verstehen
- > Erwartungen der Fachbereiche an Sie als Controller
- > Positionierung als wirtschaftlicher Ratgeber des Managements

### Unterschiedliche Gesprächspartner:

#### Wege zur Zusammenarbeit als Team

- > Verschiedene Persönlichkeiten erkennen und überzeugen
- > Wie stelle ich mich auf verschiedene Gesprächspartner ein?
- > Interessen und Bedarfe des Gegenübers erkennen und nutzen
- > Gemeinsam statt Gegeneinander: Betrachtung von Teilplanungen in den Fachbereichen

### Positive Kommunikation:

#### Die Grundlage eines jeden Gesprächs

- > Der Aufbau einer positiven Gesprächsatmosphäre
  - > Der Nutzen von Smalltalk
  - > Zwischenmenschliche Schwingungen erkennen
  - > Aktiv zuhören: Erst empfangen, dann senden
- Übung: Besprechung von Planabweichungen auf Basis einer positiven Gesprächsatmosphäre*

### Die Kraft des guten Arguments

- > Richtig argumentieren: Kurz aber prägnant
- > „In der Ruhe liegt die Kraft“: Argumentieren Sie sachlich
- > Das Argument: Mehr als eine gute Idee
- > Argumentationsarten: Fakten vs. Erfahrungen
- > Der Motor eines Gesprächs: durch Fragen zum Dialog
- > Das beste Argument am Schluss

### Die persönliche Vorbereitung als Erfolgsgarant

- > Wie bringen Sie Ihre eigene Persönlichkeit ein?
- > Zielklärung: was wollen wir gemeinsam erreichen?
- > Wer ist mein Gegenüber?: Persönlichkeit, Motive, Werte und Kultur
- > Gesprächsstruktur: der rote Faden zum Erfolg
- > Vorbereitung von Planungs- und Abweichungsgesprächen

### Und wenn es doch mal soweit kommt:

#### Konflikte rechtzeitig erkennen und frühzeitig handeln

- > Ursachen für Konflikte
- > Konfliktarten

- > latente und offene Konflikte
- > Kennzeichen und Besonderheiten von Konflikten
- > Zusammenarbeit mit den Fachbereichen: Häufige Ursachen von Konflikten

*Übung: Gemeinsame Erarbeitung proaktiver Vermeidungsstrategien*

### Vorbereitung von Verhandlungs- und Konfliktgesprächen

- > Was heißt hier „umkehrbar akzeptabel“?
- > Worum geht es eigentlich?: Sachlichkeit oder persönliche Betroffenheit
- > Welches Ziel verfolgt mein Gesprächspartner?: Die Erlebniswelt des Verhandlungspartners analysieren
- > Wie nutzen Sie die Gedankenwelt und die Einstellungen Ihres Gesprächspartners?

*Übung: Erleben der eigenen Argumentation und Gegenargumentation im persönlichen Gespräch*

*Ihre Seminarleiterin:*

**Sabine Pflichtenhöfer** arbeitet als Beraterin und Trainerin für die grow.up Managementberatung GmbH in Gummersbach. Zu ihren Kernkompetenzen gehören die Konzeption und Durchführung von Trainingsreihen für Spezialisten und Führungskräfte u.a. in den Themen Sales, Persönlichkeitsentwicklung und Motivation, Projektmanagement sowie die Qualifizierung von Fachspezialisten in allen erforderlichen Kompetenzen für eine umfassende interne Kundenorientierung. Ihren Praxisbezug stellt sie durch regelmäßige Projekteinsätze und die Konzeption und Durchführung von Inhouse-Trainings in verschiedenen Branchen sicher. Frau Pflichtenhöfer ist Diplom-Pädagogin und verfügt über Zusatzausbildungen als Trainerin, Moderatorin sowie als Master für Reiss Profile und Insights Discovery®.

Der  
zertifizierte  
Controller  
(TÜV®)

Dieses Seminar ist ein zentrales Modul des Zertifizierungsprogrammes „**Der zertifizierte Controller (TÜV®)**“ Ihre erfolgreiche Teilnahme wird für den Zertifikatsabschluss angerechnet. Informieren Sie sich ausführlich unter [www.asb-hd.de](http://www.asb-hd.de) oder rufen Sie uns an: Thomas Schöppler, Tel. 06221 988-690

Bitte verwenden Sie für jeden Teilnehmer eine separate Anmeldung.  
Vorlage einfach kopieren.

**ASB**  
**Management-Zentrum-Heidelberg e.V.**  
Frau Zipfel  
Postfach 10 11 08  
69001 Heidelberg

**Anmeldung**

Beate Zipfel  
Telefon: 06221 988-611  
E-Mail: zipfel@asb-hd.de  
Internet: www.asb-hd.de

**Beratung**

Thomas Schöppler  
Telefon: 06221 988-690  
E-Mail: schoeppler@asb-hd.de

**Fax: 06221 988-612**

**Anmeldung**

**Wer meldet sich an?**

Dieses Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Controlling, Finanzen, Reporting, Beteiligungen, Beteiligungscontrolling, Organisation und Unternehmensplanung/-entwicklung, strategisches Controlling, Corporate Controlling, Konzern-Controlling, Costing & Finance und internes Rechnungswesen. Weiterhin angesprochen sind kaufmännische Leiter, Abteilungs-/Teamleiter im Controlling, Projektleiter, Neu- und Quereinsteiger, die sich als kundenorientierter Gesprächspartner profilieren wollen.

**Termine & Veranstaltungsorte:**

**20.-21. Mai 2010 in Heidelberg**

Seminarräume ASB Management-Zentrum-Heidelberg e.V.  
oder ausgewähltes Seminarhotel

**24.-25. Juni 2010 in Heidelberg**

Seminarräume ASB Management-Zentrum-Heidelberg e.V.  
oder ausgewähltes Seminarhotel

**24.-25. August 2010 in München**

Mercure Hotel München City Center,  
Senefelderstraße 9, 80336 München  
Tel.: 089 55132-0, Fax: 089 596-444  
E-Mail: h0878@accor.com

Informationen zu den Veranstaltungsorten und Hotels erhalten Sie zusammen mit Ihrer Anmeldebestätigung. Als ASB-Seminarteilnehmer erhalten Sie in ausgewählten Hotels Sonderkonditionen.

**Sonderkonditionen:**

Der dritte und jeder weitere Teilnehmer aus einem Unternehmen, der sich zum selben Seminar und Termin anmeldet, erhält einen Rabatt von 20%.

**Schnupperkonditionen für Verbands-Mitglieder:**

Als Mitglied eines der einschlägigen Fachverbände der Controller, Rechnungswesenmanager oder Steuerexperten erhalten Sie, bei Einzelbuchung, auf Seminartermine bis Dezember 2010 einen Preisnachlass von 100,- Euro auf zweitägige und von 50,- Euro auf eintägige Seminare. Das Angebot bezieht sich auf Seminare aus der Akademie für Controlling. Bitte weisen Sie bei Anmeldung Ihre Mitgliedschaft nach.

**Veranstaltungszeit:**

1. Tag: 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr, danach Get-Together  
2. Tag: 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr

**Datenschutzhinweis**

Mit der Nennung meiner E-Mail-Adresse erkläre ich mich einverstanden, über dieses Medium Informationen des ASB Management-Zentrum-Heidelberg e.V. zu erhalten. Sie können der Nutzung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit gegenüber dem ASB Management-Zentrum-Heidelberg e.V., Postfach 10 11 08, 69001 Heidelberg, Tel. 06221 988-8 widersprechen. (§ 28 VI BDSG)

Gründungsmitglied des Wuppertaler Kreises e.V.  
– deshalb hoher Qualität verpflichtet

**Der kundenorientierte Controller (D 843 W)**

- 20.-21.05.2010 Heidelberg
- 24.-25.06.2010 Heidelberg
- 24.-25.08.2010 München

**Gebühren: € 1.395,- (Mitglieder € 1.265,-)**

einschließlich Seminarunterlagen, Pausengetränken, Get-Together, Teilnahmezertifikat und Mittagessen.

Gebühren nach § 4 Nr. 22a UStG von der Umsatzsteuer befreit.

Bei Buchung weiterer Module aus dem Zertifizierungsprogramm erhalten Sie Sonderkonditionen. Das gesamte Zertifizierungsprogramm mit 5 mal 2 Seminartagen kostet 4.990,-.

**Sie sparen** im Vergleich zur Einzelbuchung: **1985,- Euro!**

Infos unter: [www.asb-hd.de/controlling](http://www.asb-hd.de/controlling)

<b>Teilnehmer/-in:</b>	
Position/Abteilung:	
E-Mail:	
<b>Firma:</b>	
Straße:	
PLZ, Ort:	
Ansprechpartner für Rückfragen:	
Telefon:	Fax:
E-Mail:	

**Anmeldebestätigung erbeten an:**

<b>Firma:</b>
Name/Abteilung:

**Rechnung erbeten an:**

<b>Firma:</b>
Name/Abteilung:

Datum:	Unterschrift:
--------	---------------

Mit der Anmeldung werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des ASB Management-Zentrum-Heidelberg e.V. anerkannt.

