



mdm training  
Mariella De Matteis

**jetzt auch VIRTUELL**

# **Trainings / Seminare / Workshops / Coachings**

**für Unternehmen im Wandel  
für Teams im Kund\*innenkontakt  
für reflektierte Mitarbeitende**



**in den Bereichen Verkauf, Kommunikation, Führung,  
Verhalten  
und Kund\*innenorientierung**

mdm-training \* Mariella De Matteis \* Zur Kesselschmiede 29 \* 8400 Winterthur \*  
G +41 44 4404031 \* M +41 79 4307438 \* [mdm@mdm-training.com](mailto:mdm@mdm-training.com) \* [www.mdm-training.com](http://www.mdm-training.com)



mdm training  
Mariella De Matteis

## Wie sieht ein mögliches Vorgehen aus?

**„Zusammenkommen ist ein Beginn, Zusammenbleiben ist ein Fortschritt, Zusammenarbeiten führt zum Erfolg.“** Henry Ford



### **ANKOMMEN – Orientierung und Selbstwahrnehmung – auch im Veränderungsprozess**

Welche Rolle nehme ich im Job meines Unternehmens ein?  
Welche Erfahrungen mache ich dabei?  
Was sind meine Wünsche und Freuden?  
Wo sehe ich meine Potenziale in Bezug auf meine Arbeit?  
Was macht mir Sorgen, zeigt meine Ängste?



### **BEWEGEN – sich mit den eigenen Ressourcen im Unternehmen bewegen**

Inhalte und Themen ergeben sich aus den orientierenden Phase (Ankommen).  
Es werden individuelle Themen festgelegt, welche im Training verfolgt werden – und oft auf die strategischen Ziele des Unternehmens abgestimmt.



### **STABILISIEREN – Festigung und Entwicklung, Förderung der Eigenmotivation**

Dranbleiben, sich im Tun erleben, Aha – Erlebnisse zulassen.  
Stetiges Überprüfen der Wege und Ziele.

*„Erfolg hat nur, wer etwas tut, während er auf den Erfolg wartet.“*

Thomas Alva Edison

## Mögliche thematische Inhalte der Trainings / Workshops

ebenso VIRTUELL wo möglich

### Verkauf und Telefon

- kompetentes Telefonieren (Beratung, Helpdesk, Inbound etc.)
- Reklamationshandling / Gesprächskultur in schwierigen Gesprächen
- Verkaufsförderung am POS / Shopverkauf
- Allgemeine Verkaufstechniken – Akquisition
- Akquisition am Telefon (Outbound)

### Auftritt und Körpersprache

- Auftrittskompetenz und Messetraining

### kund\*nnenorientierte Kommunikation und Konfliktbewusstsein

- Kund\*innenservice - Kommunikationsmodelle
- Kommunikation in Schnittstellen:  
Verkauf – Spezialist\*innen/Techniker\*innen – Kund\*innen
- Schwierige Gespräche mit Mitarbeitenden
- Führungstraining (Schwerpunkt Service und Verkauf)
- Teambildung (auf Wunsch in altem Tessinerhaus mit Kochevent)
- Konfliktmanagement
- Veränderungsprozesse eigenmotiviert gestalten

### Qualitätssicherung

- Coaching on the Job mittels Mysterycalls / -shopping oder mdm-quality-tool
- Team- und Einzelcoaching
- Train-the-Trainer zur kontinuierlichen Begleitung von Führungspersonen



mdm training  
Mariella De Matteis

## Was steckt dahinter?

### „Kommunizierst du noch oder verstehst du schon?“

frei nach einem  
18-jährigen Teilnehmer eines Seminars in Anlehnung an den IKEA-Werbeslogan

Meine langjährige Erfahrung in der unmittelbaren Praxis und bei der Weitergabe der Erkenntnisse bilden den Boden der in Seminar und Training angewendeten Arbeitsformen. Methodisches Handwerkszeug aus dem Feld der Kommunikationsforschung und Organisationsentwicklung helfen mir den Prozess der Teilnehmenden **zu initiieren (Ankommen), zu begleiten (Bewegen) und zu unterstützen (Stabilisieren).**



Mitarbeitende im unternehmerischen Wandel sehen sich oft mit der Tatsache konfrontiert, ihre Haltungen und Werte überprüfen zu müssen, Wege und Möglichkeiten zu suchen, die für sie am Arbeitsplatz stimmig sein können.

Dies kann u. a. durch Arbeiten mit folgenden Modellen unterstützt werden:

- Konstruktive Kommunikation nach Marshal B. Rosenberg
- Im Dialog sein mit bewusster innerer Haltung nach Martin Buber und David Bohm
- das 4-Ohren Prinzip nach Friedemann Schulz von Thun
- Empathie durch gezielte Fragestellung und im Reagieren
- Profile XT oder HBDI zur Unterstützung von Teams
- Konfliktbewältigung (Eskalation) nach Friedrich Glasl
- Kommunikationswege einer empathischen Sprache
- Motivationstypen nach Macoby



mdm training  
Mariella De Matteis

# Was passiert im Training/Seminar?

*„Erfahrungen sind Maßarbeit. Sie passen nur dem, der sie macht.“* Oscar Wilde

## Erlebnis- und erfahrungsorientierte Methoden

eröffnen den Teilnehmenden Raum für ihre eigenen kreativen Zugänge zu den für sie aktuellen Themen. Durch das Erkunden des individuellen Potenzials erleben sie unmittelbar ihre Wirkung auf ihr Umfeld. Die thematische Sensibilisierung öffnet für die Suche nach neuen Wegen.



## Im engen Bezug zur jeweiligen Praxis

helfen Methoden des spielerischen Lernens ( z.B. Elemente des kooperativen Lernens, Rollenspiele, Psychodrama) im vorbehaltreduzierten Ausprobieren neue oder verschüttete Handlungsmöglichkeiten zu erkennen und aufzubauen. Die im geschützten Rahmen gewonnenen Fähigkeiten sind die Grundlage sich in veränderten Arbeitsfeldern leichter bewegen zu können.

Am konkreten Arbeitsplatz umgesetzt, können diese Erkenntnisse gefestigt werden. Die gewonnene Sicherheit zur Umsetzung ermöglicht weitere gemeinsame Schritte von Unternehmen und Mitarbeitenden.



mdm training  
Mariella De Matteis

## Wer ist mdm?

**„Wir werden die Aufgabe unseres Lebens nur erfüllen können, wenn wir erfüllt sind von unserer Aufgabe.“ Peter E. Schumacher**



**Mariella De Matteis**

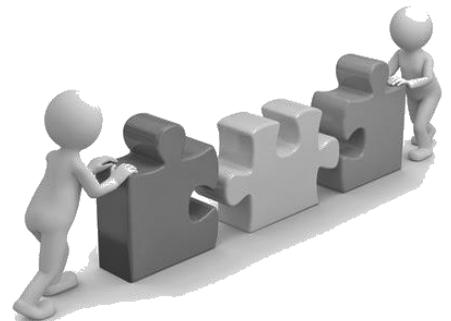


### Lernen

- System. Coach CTAS
- CAS Organisationsentwicklung und Changemanagement
- dipl. Kommunikationstrainerin NDS HF
- Verschiedene Kurse in den Bereichen Führung, Verkaufskoordination, Psychodrama, intuitives Training u.a.
- Ausbilderin mit eidg. Fachausweis
- Schauspiel- und Tanzstudium an der Comart Zürich
- Buchhändlerin mit eidg. Fachausweis

### Arbeiten

- seit 2002 selbständige Beraterin, Trainerin und Coach (mdm-training)
- 6 Jahre leitende Positionen in Verkaufsabteilungen
- Auf- und Ausbau eines Contact Centers mit Key Account Funktion
- 10 Jahre aktiver Verkauf in Laden und am Telefon
- 4 Jahre Schauspiel und Tanz





mdm training  
Mariella De Matteis

# Wer kennt mdm-training bereits? (Auszug)

## Banken

Raiffeisen direct, St. Gallen  
GE Moneybank AG, Zürich  
Swisscard AECS, Horgen  
Bank Julius Bär, Zürich/ Lugano

## Versicherungen

Swiss Re, Zürich  
Zürich Versicherung, Zürich  
Mobiliar Versicherungen  
Allianz Global Assistance, Wallisellen  
BLPK, Basel

## Verlagswesen, Medien, Kultur

Ringier AG, Zofingen  
Axel Springer AG  
Literatur Moths, München  
NZZ, Schlieren  
Schulthess Buchhandlung, Zürich  
Kunstmuseum Basel Museumsshop  
Schauspielhaus AG, Zürich

## Telekommunikation

Swisscom, Bern  
Phone Marketing SA, Fribourg  
Transcom World Wide, Zürich  
smartconcept AG, Uster  
RBC Solutions AG, Meilen  
callexpert GmbH, Glattbrugg

## Bildungswesen

Stiftung BWI / Management Weiterbildung,  
Zürich  
F+F Schule für Kunst- und Mediendesign, Zürich  
Academia Engiadina, Samedan  
EB Zürich  
Klubschule Migros Business, Zürich  
SIU, Zürich  
SFW, Forum für Weiterbildung, Solothurn

## Tourismus, Gastgewerbe, Transport

Swiss Travel Center STC, Zürich  
BLS Lötschbergbahn AG, Bern  
SBB Cargo, Fribourg  
sphères buch bar bühne, Zürich  
CTS, Biel  
Peyer Transport, Bern  
Gastro Zürich  
Team-Events, Herzogenbuchsee

## Elektronik

Canon Schweiz AG, Dietlikon  
Sibir Group, Schlieren

## Gesundheitswesen

Schweiz. Paraplegikerzentrum, Nottwil  
Aerztefon, Zürich  
Sanitas, Zürich  
Wohnheim Sonnenberg, Winterthur  
Pflegezentren Tössstal, Turbenthal  
Alterszentrum Stein am Rhein

## IT

smahrt consulting AG, Wallisellen  
Canoo Engineering, Basel  
Amea Informatik, Arbon

## Industrie

Compounds AG, Pfäffikon SZ  
Serge Ferrari AG, Eglisau  
Schindler Aufzüge, Ebikon  
Morf AG, Oberglatt  
Griesser AG, Volketswil

## Handel und Grossisten

orell füssli Buchhandlungs AG  
EKZ, Zürich  
EWB, Bern  
Carnagrischa/Gastroblitz, Landquart  
Ecco Jäger AG, Landquart  
Möbel Märki, Hunzenschwil  
Elektro-Material AG, Zürich/Bern/Basel  
Weidmüller AG, Neuhausen

## Luxusgüter

Nike Schweiz, Bassersdorf  
Denz AG, Nänikon

## Verbände und Vereinigungen

Schweiz. Buchhändler- und Verlegerverband,  
Zürich  
Kornhausbibliotheken, Bern

## NPO

WWF Schweiz, Zürich  
REGA, Zürich  
Schweiz. Rotes Kreuz, Bern  
Ökozentrum Langenbruck  
Stiftung Rodtegg, Luzern  
Lernwerk, Turgi

## Automobilbranche

Renault Suisse, SA  
Castrol, Zürich  
Hyundai, Tessin  
FCA, Tessin



# Was sagen Menschen im Kontakt? (Auszug)

**„Das Verhalten während einer Stunde kann über eine Jahrtausend währende Reputation entscheiden.“ japanisches Sprichwort**

## **Stimmen von Teilnehmenden in Seminaren / Workshops / Coachings**

### **Seminar "Validation - Kommunikation mit an Demenz erkrankten Menschen" / Jan 22**

"Sehr sympathische, empathische, lebenserfahrene, kompetente Frau, die exzellent auf unsere Bedürfnisse eingegangen ist. Man hat gespürt, dass sie sich vorab sehr intensiv mit unserer Berufsgruppe und den damit verbundenen Ansprüchen auseinandergesetzt hat. Habe grade heute nach dem Seminar meine an Demenz erkrankte Mutter angerufen und das Erlernte bewusst angewendet. Es war ein sehr werzschätzendes, liebevolles Gespräch. Bin sehr dankbar und freue mich das Erlernte bald in meiner beruflichen Praxis anzuwenden." Sabine B.

"Die Balance zwischen Fachwissen und persönlichen Erfahrungen & Inputs war sehr gut und machte es weder zu lehrerhaft noch zu persönlich & emotional." Antonio M.

"Sehr praxisbezogene Themen und Übungen, neue Erkenntnisse können im Alltag mit dementen Personen angewendet werden." Gabriela T.

### **Workshop "Teamkommunikation" / Nov 21**

"Ich mag deine einführende Art, deine Leichtigkeit, dein chaotisch sein, dein klarer Fokus auf ein Ziel, dein Wohlwollen für ein Team und jeden einzelnen darin, dein Humor, dein Wissen, deine Kompetenz, deine Erfahrungen und einfach deine Art, so wie du bist. Herzlichen Dank für den bereichernden Tag mit und bei uns." Angela K.

"Besonders gut gefallen haben mir die Gruppenarbeiten und wie Du uns den Stoff auf lustige und abwechslungsreiche Art vermittelt hast. Auch Deine Fachkompetenz hat mich sehr beeindruckt." Angelina G.

"Ich kam mit skeptischen Gefühlen ins Seminar. Schon bei der Vorstellung der Seminarleiterin wurde mir die Skepsis genommen und es versprach einen guten Tag zu werden. Am Ende des Tages bedanke ich mich herzlichst bei Mariella, für ein sehr lehrreiches Seminar, gespickt mit Humor, wo ich viel gelernt habe und das Gelernte auch gerne in meinen Alltag einbringen werde." Beatrice B.

### **Seminar "Telefontraining" / Juni 21**

"Man konnte das Gesagte sofort üben und es sich auch im Alltag vorstellen. Für meine berufliche Tätigkeit sehr wichtig :-). Es war spannend und es kam überhaupt keine Langeweile auf. War sehr interessant und hilfreich." Susanna H.

"Besonders gefallen hat mir das Bewusstsein der Wirkung von Worten, welche wir 100x pro Tag aussprechen." Fabienne B.

"Hat mir Denkanstöße gegeben und zum Teil eine andere Sichtweise." Margrit G.

**„Das Verhalten während einer Stunde kann über eine Jahrtausend währende Reputation entscheiden.“ japanisches Sprichwort**

## **Stimmen von Auftraggebenden**

### **Stiftung Lebensfreude, Frauenfeld**

"War wohl eine der besten Schulungen für unser Team seit es die Stiftung gibt und das sind immerhin 10 Jahre." Christine Lienhard, Gründerin der Stiftung

### **Genossenschaft Migros Aare, Bern**

"...viele erwähnen immer noch von sich aus, dass das Telefontraining sehr wertvoll war und ihnen geholfen hat. Auch, dass sie sich trotz Standards der Unternehmung sich selber sein dürfen, hat alle motiviert." Jürg Rindlisbacher, Leiter M-Infoline

### **OPO Oeschger AG, Kloten**

"Liebe Mariella, das Team Produktmanagement der Firma OPO Oeschger AG bedankt sich recht herzlich bei dir für diesen Anlass. Wir haben es sehr genossen. Die Räumlichkeiten waren ideal und inspirierend. Die Organisation drumherum war bestens und es hat uns an nichts gefehlt und der gemeinsamen Kochevent «orientalische Küche in Ticino» war perfekt organisiert, so das sich einige von uns selber übertreffen konnten. Wir können dich als Gastgeberin und das Haus «Casa Cristina» bestens weiterempfehlen." Hugo Gähwiler, Leiter Marketing

### **Gilgen Door Systems AG**

„Ich und mein Team durften letzten Oktober zwei lehrreiche Tage in der Casa Cristina verbringen. Wir konnten zusammen mit unserer Kursleiterin Mariella zwei Tage lang die schöne und warme Atmosphäre dieser Räume geniessen. Unvergessen für uns der Abend, an dem wir unter Anleitung von Mariella ein mehrgängiges Menu zubereiten konnten, das wir dann mit Gästen geniessen durften. Wir möchten dafür Mariella ein dickes Dankeschön aussprechen und freuen uns schon jetzt auf's nächste Mal.“ Antonio Palumbo, Kundendienstleiter Region Zentralschweiz und Tessin

### **die rodtegg, Stiftung für Menschen mit körperlicher Behinderung**

„An zwei abwechslungsreichen Halbtagen befassten sich die Mitarbeitenden des Empfangs an der Weiterbildung „Telefontraining“ mit den Themen: Nachfragen, Telefonnotiz und Umgang in Stresssituationen. Frau De Matteis ging auf die individuellen Bedürfnisse und den sehr individuellen Fragestellungen der Mitarbeitenden am Empfang, welche im Rollstuhl sind, sehr gut und kompetent ein. Ihre motivierende, aufgestellte und positive Art trug sehr viel zum guten Gelingen der Weiterbildung bei. Nun gilt es das Gelernte umzusetzen.“ Brigitte Geu, Assistentin der Direktion und Geschäftsleitung