SP Kommunikation
Beratung - Training - Coaching

Das A bis Z für unsere Kunden

Es ist unser Bestreben, unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern. Deshalb haben wir uns entschieden, ein Glossar zu erstellen, damit Sie die Möglichkeit erhalten, unsere Denk- und Arbeitsweisen besser kennenzulernen.

Absagen
Es kann immer einmal passieren, dass ein Termin nicht eingehalten werden kann. Dieses ist jedoch dann ärgerlich, wenn die Absage so kurzfristig von Ihnen ausgesprochen wird, dass der Trainer, Berater oder Coach die Zeit nicht mehr effektiv nutzen kann. Somit haben wir folgende Ausfallregelungen, die Sie auch in dem von Ihnen unterschriebenen Vertrag wiederfinden.
Sie haben hat das Recht, 7 Arbeitstage vor dem anberaumten Termin, die Veranstaltung kostenlos zu stornieren oder zu verschieben. Bei einer Stornierung oder Verschiebung des Termins/der Veranstaltung innerhalb des 6. bis 2. Arbeitstages vor dem anberaumten Termin, stellen wir Ihnen 50% des vereinbarten Honorars inklusive Mehrwertsteuer in Rechnung. Bei einer Stornierung oder Verschiebung des Termins/der Veranstaltung am Veranstaltungstag werden 100% des vereinbarten Honorars inklusive Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt. Sollte der Berater, Coach oder Trainer erst vor Ort die Absage erhalten, werden ebenfalls die Fahrkosten in Rechnung gestellt.

Angebot
Sie erhalten in der Regel für jede Dienstleistung, die wir Ihnen anbieten, im Vorwege ein Angebot. Im Rahmen dessen sind unsere geplanten Tätigkeiten detailliert beschrieben. Manche Kunden wünschen lediglich einen Vertrag, der dann die Inhalte der Dienstleistung beschreibt.

Auswertung
Wir werten jede Dienstleistung nach einem vorgegebenen System aus. Das bedeutet, dass Sie und/oder die Teilnehmer in Bezug auf die Dienstleistungen einen Auswertungsbogen erhalten, mit Hilfe dessen unsere Dienstleistungsqualität beurteilt wird. Bei Onlineseminaren bitten wir die Teilnehmenden ein Auswertungsformular online auszufüllen. Bei Inhouseschulungen bzw. Onlineseminaren haben Sie als Auftraggeber die Gelegenheit, die Gesamtauswertung der Schulungen zugeschickt zu bekommen. Hierfür gibt es eine Auswahlmöglichkeit im Vertrag.

Beratung
Mit gut 50 % des jährlichen Umsatzvolumens ist der Bereich der Beratung einer unserer wichtigsten Standbeine. Wir beraten Unternehmen in den Bereichen Umstrukturierung, Management, Führung, Qualitätsmanagement, Projektmanagement, Personalentwicklung und/oder Organisations-, Strategie und Prozessentwicklung. Wir führen keine juristische und/oder betriebswirtschaftliche Beratung im Sinne der Finanzwirtschaft durch.

Durch unsere Beratung erhalten Sie eine strukturelle Hilfe in Bezug auf Ihr Alltagsgeschäft. Somit ist unsere Beratung eine themenbezogene Intervention für das Tagesgeschäft, damit Sie ohne Spannungen und Konflikte konstruktiv arbeiten können. Dafür zeigen wir Empfehlungen und Lösungsmöglichkeiten auf, die durch Konzepte und Prozesse unterstützt werden können. Für uns ist die Beratung sachlich und wenig emotional. Im Gegensatz zum Coaching stehen die Fachthemen im Vordergrund.

Bescheinigungen
Sie erhalten von uns für die Teilnahme an Inhouseschulungen bzw. Onlineseminaren automatisch Teilnahmebescheinigungen. Diese werden auf der Grundlage unserer Teilnehmerlisten ausgestellt und bescheinigen die tatsächliche Anwesenheitszeit eines jeden Teilnehmenden.

Beschwerden
Kein Unternehmen ist perfekt. Wir sind es auch nicht. Scheuen Sie sich nicht, uns Ihre Wünsche und Bedürfnisse mitzuteilen. Und sollten Sie einmal mit unserer Dienstleistung unzufrieden sein, so thematisieren Sie bitte Ihren Unmut. Wir können aus diesen Erfahrungen nur lernen.

Bürozeiten
Wir haben keine klassischen Bürozeiten. Deshalb ist unser Büro auch nur sporadisch besetzt. Sie können uns jedoch jederzeit über Mobilfunk (siehe Telefon) oder per Mail (siehe E-Mail) erreichen. Wir melden uns in kür-

© SP Kommunikation Beratung – Training – Coaching
GbR Dr. Mercedes Stiller und Frank von Pablocki
Hasweg 31 – 25436 Tornesch
www.sp-kommunikation.de

zester Zeit (innerhalb eines Bürotages) bei Ihnen zurück.

Coaching
Coaching ist für uns die professionelle Beratung, Begleitung und Unterstützung von Personen mit Führungs- oder Steuerungsfunktionen und von Experten in Unternehmen. Es stehen hierbei die Entwicklung und Umsetzung persönlicher oder beruflicher Ziele und der dazu erforderlichen Kompetenzen im Mittelpunkt des Vorgehens. Frau Dr. Stiller und Herr von Pablocki sind jeweils Mitglied im dvct (Deutscher Verband für Coaching und Training) und zertifizierte Coaches.

Datenschutzgarantie
Sie können sich sicher sein, dass wir alles unternehmen, damit Daten und Informationen Ihres Unternehmens nicht an Dritte weitergeleitet und elektronische Daten nicht durch Dritte eingesehen werden können. **Wir garantieren Ihnen den Schutz Ihrer Daten.** Unsere EDV-Systeme sind gegen einen unbefugten Zugriff gesichert. Alle weiteren Informationen und Materialien, die wir schriftlich oder mündlich aus Ihrem Unternehmen erhalten, werden von uns nicht an Dritte weitergeleitet. Es sei denn, dass Sie die Informationsweiterleitung ausdrücklich wünschen und uns dies schriftlich bestätigen. Schon während eines persönlichen Erstgespräches werden wir Sie über unser Handeln im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) informiert. Sie bestimmen während des gesamten Dienstleistungsprozesses und darüber hinaus, wie wir mir Ihren persönlichen Daten umgehen sollen. Spätestens in der Vertragsgestaltung können Sie uns zu Ihren Wünschen detaillierte Auskünfte geben.

E-Mail
Wir haben personalisierte E-Mail-Adressen, unter denen Sie Ihre Ansprechpartner erreichen:
Dr. Mercedes Stiller: stiller@sp-kommunikation.de
Frank von Pablocki: pablocki@sp-kommunikation.de

Fotoprotokoll
Wir bieten Ihnen an, Beratungs- und Coachingprozesse mittels eines Fotoprotokolls zu fixieren. Dafür werden die jeweils beschriebenen Flipcharts von uns bearbeitet und Ihnen als Dokument zur Verfügung gestellt.

Honorare
Unsere Honorare richten sich nach dem Aufwand des jeweiligen Auftrages. Wir berechnen Ihnen die Durchführungszeiten und - in wenigen Ausnahmefällen - Erstellungszeiten (z. B. für Marktanalysen und erweiterte Konzepterstellungen). Alle internen Tätigkeiten, die wir für Sie erbringen, werden im Rahmen der Honorarvereinbarungen mit einkalkuliert.

Inhouseschulung
Ein Seminar (siehe „Seminar"), das in den Räumen des Auftraggebers durchgeführt wird und nach dessen individuellen Bedürfnissen gestaltet ist. Der Vorteil liegt in den ausfallenden Fahrzeiten für die Teilnehmer Ihres Unternehmens.

Internetauftritt

Auf unserem Internetauftritt unter www.sp-kommunikation.de finden Sie stets aktualisierte Informationen zu offenen Seminaren oder weiteren Angeboten. Des Weiteren können Sie sich über die Firmenentwicklung informieren oder interessante Informationen und Materialien herunterladen.

© SP Kommunikation Beratung – Training – Coaching
GbR Dr. Mercedes Stiller und Frank von Pablocki
Hasweg 31 – 25436 Tornesch
www.sp-kommunikation.de

Kompetenzen
Wir arbeiten seit Jahrzehnten im Beratungs- und Trainingsbereich. Somit haben wir uns ein hohes Maß an unterschiedlichen Kompetenzen angeeignet. Neben dem stetig wachsenden Fachwissen reflektieren wir das jeweilige Vorgehen und Lernen daraus für die nächsten Arbeitsschritte.

Kunden
In erster Linie ist der Auftraggeber unser Kunde.

Onlineseminare
Wir führen auch Schulungen im Onlineformat durch. Dieses bietet sich besonders dann an, wenn Teilnehmende aus verschiedenen Standorten an der Veranstaltung teilnehmen möchten. Sie bestimmten, mit welchem System (Zoom, TEAMS, BigBlueButton o.a.) Sie arbeiten möchten. Zur Teilnahme benötigen die Teilnehmenden ein Mikrofon und Lautsprecher (alternativ: Headset) sowie eine Kamera. Bitte nehmen Sie mit eingeschalteter Kamera an dem Onlineseminar teil! Sollte Ihre Teilnahme für den Trainer nicht nachvollziehbar sein, behalten wir uns vor, keine Teilnahmebescheinigung auszustellen!

Managementmodelle
Unser Unternehmen hat sich neben dem Qualitätsmanagement der ISO 9001 auch dem Excellence-Gedanken des Ludwig-Erhard-Preises verpflichtet. Wir sind seit 2013 Partner der Initiative Ludwig Erhard Preis und verfügen über ein hohes Maß an Erfahrungen im Bereich der Implementierung und Aufrechterhaltung von anspruchsvollen Managementprozessen.

LUDWIG ERHARD PREIS 2026 Partner

…und dieses nicht nur für große Unternehmen!

Pausen
Unsere Arbeit besteht immer aus einem intensiven Austausch mit dem jeweiligen Kunden, Auftraggeber oder Teilnehmer. Deshalb fügen im Rahmen unserer Dienstleistungen kurze Pausen ein, um den Akteuren eine Möglichkeit der Entspannung und Regeneration anzubieten. Haben Sie also keine Bedenken, wenn wir eine vier- oder sechsstündige Einheit mit Ihnen planen. Wir achten auch auf Ihre Ressourcen.

Projekte
Projekte sind Dienstleistungen, die zeitlich, örtlich und teilweise inhaltlich nicht zu 100% geplant werden können. Dabei werden die Tätigkeiten, die wir in Ihrem Hause durchführen, durch Ihre Wünsche und Bedarfe bestimmt. Bei Inhouseschulungen ist dieses einfach. Sie stimmen mit uns Ihre Themen und Inhalte ab. Der zeitliche Rahmen wird ebenfalls definiert. In Beratungs- und Coachingsituationen ist der Zeitraum teilweise variabel. Die Inhalte können sich durch aktuelle Gegebenheiten verändern.

Projektleitung
Intern haben wir Ihren Auftrag einem Gesellschafter zugewiesen, der für die Durchführung und Ergebnissicherung der Dienstleistung verantwortlich ist. Sie können jedoch mit jedem Anliegen an jeden Mitarbeiter unseres Hauses herantreten. Alle Beteiligten von SP Kommunikation haben ein offenes Ohr für Sie!

Qualitätsmanagement
Unser Qualitätsmanagement ist nach ISO 9001:2015 zertifiziert. Somit verfügen wir über strukturierte und nachvollziehbare Prozesse, die unser gesamtes Handeln – auch bei Ihnen – bestimmen. Ein Prozessschritt, der Sie innerhalb unserer Tätigkeiten direkt betrifft, ist die Messung der Zufriedenheit. Sie oder die jeweiligen Teilnehmer werden kontinuierlich nach ihrer Wahrnehmung unserer Dienstleistungsqualität befragt.

Zertifiziert nach ZERT PUNKT DIN EN ISO 9001:2015

Rechnungen
Sie erhalten die Rechnungen für die geleisteten Tätigkeiten in Ihrem Unternehmen von uns immer am Ende

© SP Kommunikation Beratung – Training – Coaching
GbR Dr. Mercedes Stiller und Frank von Pablocki
Hasweg 31 – 25436 Tornesch
www.sp-kommunikation.de

des Monats. Wir haben es uns in den letzten 10 Jahren angewöhnt, unser Rechnungswesen monatlich zu bearbeiten. Es spielt dabei keine Rolle, ob Sie als Auftraggeber eine Tagesschulung gebucht haben oder ob wir in einem über Jahre hinweg geplanten Beratungsprozess zusammenarbeiten. Das Zahlungsziel beträgt 14 Tage nach Erhalt der Rechnung. Somit gewähren wir Ihnen bis zu sechs Wochen Kredit.

Registrierung berufliche Pflegender

Wir sind berechtigt, Fortbildungspunkte im Rahmen der Registrierung beruflich Pflegender zu vergeben. Dafür müssen Sie uns vor der Inhouseschulung bzw. dem Onlineseminar den Auftrag erteilen, Ihre gebuchten Schulungen bei der Registrierungsstelle anzugeben. Danach erhalten die Teilnehmenden auf Ihren Bescheinigungen die jeweilige Punktzahl ausgewiesen. Eine nachträgliche Registrierung ist leider nicht möglich.

Registrierung® beruflich Pflegender

Seminar

Ein Seminar – auch Online – oder eine Inhouseschulung ist eine themenbezogene Veranstaltung, die Wissenslücken bei den Teilnehmenden zu einem bestimmten Thema schließen soll bzw. eine Veranstaltung, in der der neueste Stand der Forschung weitergegeben wird. Dazu gehört ebenfalls das Trainieren von definierten Verhaltensweisen oder Methoden.

Seminarraum

Der Lernerfolg bei Inhouseschulungen oder Seminaren in Präsenz hängt wesentlich vom Umfeld, in dem die Lerninhalte vermittelt werden, ab. Inhouseschulungen in Dienstzimmern, Küchen oder Umkleideräumen sind in unserer Firma legendär, haben aus unserer Sicht jedoch einen geringen Nutzen. Wir ermitteln Ihre Möglichkeiten schon im Erstgespräch, um uns auf alle Eventualitäten einstellen zu können. In diesem Rahmen werden wir Ihnen im Vorwege Hinweise auf die Getränke- bzw. „Keks"-Versorgung, die benötigten Medien (Flipchart, Metaplanwand, Beamer usw.) und die räumlichen Möglichkeiten geben.

Startzeit

Es ist egal, um welche Form von Dienstleistungen es sich handelt. Wir beginnen pünktlich. Wir haben in der Regel mit dem Auftraggeber eine Start- und Endzeit verhandelt. Bei der Startzeit machen wir keine Kompromisse. Deshalb sind wir auch mindestens 15 Minuten vor Beginn des Termins bei Ihnen, um die Technik in Ruhe aufbauen zu können oder nach einer eventuell langen Fahrt die Konzentration auf Ihr Unternehmen zu fokussieren. Gleiches gilt für Online-Seminare.

Teilnehmerzahl

Wir leben in den Inhouseschulungen und in den Präsenz- bzw. Onlineseminaren von der Interaktion mit den jeweiligen Teilnehmern. Wir rechnen für eine Veranstaltung mit einer maximalen Teilnehmerzahl von 12 Personen. Schulungseinheiten, die von 30 und mehr Mitarbeitern besucht werden, haben für den einzelnen Teilnehmer einen zu geringen Nutzen. Sollten Sie eine höhere Anzahl an Teilnehmenden wünschen, dann sprechen Sie uns an.

Telefon

Sie erreichen unser Büro unter folgender Nummer:
04122/98 56 977

Mobil erreichen Sie Ihre Ansprechpartner unter folgenden Nummern:
Dr. Mercedes Stiller: **0173 696 00 00**
Frank von Pablocki: **0172 417 18 36**

Termingarantie

Der Vorlauf zwischen Angebot und Start der Dienstleistung kann bis zu drei Monate betragen. Deshalb ist eine genaue Terminierung unumgänglich. **Wir garantieren unseren Kunden die Einhaltung der geplanten Termine**. Sollten wir für Sie einen Termin in zwölf Monaten avisiert haben, so können Sie heute schon sicher sein, dass wir diesen Termin wahrnehmen werden. Diesen Wunsch haben wir auch für unsere Kunden. Jede

© SP Kommunikation Beratung – Training – Coaching
GbR Dr. Mercedes Stiller und Frank von Pablocki
Hasweg 31 – 25436 Tornesch
www.sp-kommunikation.de

Absage bedeutet für uns eine Verschiebung von geplanten Honoraren und Arbeitszeiten. Daneben wird es besonders im Frühjahr und Herbst schwierig, einen zeitnahen Ersatztermin zu finden. Denn, unsere Termingarantie gilt für alle Kunden!

Unterlagen
Sie erhalten von uns Unterlagen, die die jeweilige Dienstleistung unterstützen soll. Das sind auf der einen Seite bei Schulungen und Seminaren Unterlagen, die Sie in der Schulungs-/Seminarsituation beim Lernen unterstützen sollen und auf der anderen Seite ausgearbeitete Unterlagen, die den Beratungsfortlauf dokumentieren und von Ihnen in Ihrem Unternehmen eingesetzt werden können.

Alle Schulungs- und Seminarunterlagen sind mit dem jeweiligen Honorar abgegolten. Durch Beratungsunterlagen, besonders bei der aufwändigen Nacharbeit von Konzepten für Ihr Unternehmen, können für Sie zusätzliche Kosten entstehen. Wir berechnen jeweils die von uns geleistete Arbeitszeit. Dieses geschieht jedoch in enger Absprache mit Ihnen.

Vertrag
Sie erhalten von uns stets einen Vertrag, in dem wir Ihnen die Inhalte und Termine der Dienstleistungen bestätigen. Des Weiteren regeln wir mit Ihnen durch den Vertrag die Möglichkeiten des Rechnungsempfangs, die Zusammenstellung der Honorarvereinbarung und den Datenschutz entsprechend der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Lesen Sie sich bitte den Vertag genau durch. Sollten Sie Fragen haben, so scheuen Sie sich nicht, uns diesbezüglich anzusprechen.

Vertraulichkeitsgarantie
Vertraulichkeit bedeutet bei uns mehr als Datenschutz. Wir erhalten häufig auch von Teilnehmenden oder Coachees Informationen, die auf alle Fälle nicht an Dritte weitergereicht werden dürfen. Die unreflektierte Weitergabe könnte ein berufliches Schicksal unumstößlich verändern. Als Ausnahme gilt für uns dabei ein geschäftsschädigendes oder gesetzeswidriges Verhalten. **Deshalb garantieren wir den Teilnehmern und den Coachees eine absolute Vertraulichkeit**. Diese Garantie kann jedoch vom Teilnehmenden oder Coachee aufgehoben werden. Beachten Sie in diesem Zusammenhang bitte unsere Vorgehensweisen im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Zusatzleistungen
Wir bieten Ihnen in den unterschiedlichen Dienstleistungssegmenten verschiedene Zusatzleistungen an. Diese sind in der Regel unentgeltlich. Hierzu zählen das kostenfreie Erstgespräch, die Erstellung eines schriftlichen Angebots, die Unterlagen, die wir zu den einzelnen Terminen erstellen sowie die Erstellung von Teilnehmerbescheinigungen. Bei uns wird die Kostentransparenz großgeschrieben.

… und wenn Sie einmal eine Frage telefonisch klären möchten, ist dieses ebenfalls kostenlos!

Zwischengespräche
Besonders bei großen Schulungsprojekten, die sich über mehrere Monate in Ihrem Unternehmen erstrecken, bieten wir den Auftraggebern Gesprächstermine an, im Rahmen derer der Fortschritt diskutiert werden kann.

Tornesch, 18.02.2026

© SP Kommunikation Beratung – Training – Coaching
GbR Dr. Mercedes Stiller und Frank von Pablocki
Hasweg 31 – 25436 Tornesch
www.sp-kommunikation.de