

Seminare und Workshops 2010  
für industrielle und gewerbliche Unter-  
nehmen

## Inhalt

Inhalt.....	2
Allgemeine Angaben zu den Seminaren .....	2
In Vorbereitung .....	2
Verkauf als Bestandteil der guten Kundenberatung.....	3
Personalführung für KMU's.....	4
Zeitmanagement und Arbeitstechnik.....	5
Erfolgreiche Gesprächsführung.....	6
Schwierige Kundengespräche.....	7
Richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Kundentypen .....	8
Kundenzufriedenheit und Messmethoden .....	9
Erfolgreich präsentieren.....	10

## Allgemeine Angaben zu den Seminaren

Bei dieser Aufstellung handelt es sich um einen Auszug der angebotenen Seminare. Die Inhalte können erweitert und an Ihre Bedürfnisse angepasst werden. Gerne stellen wir auch ein Seminar nach Ihren Wünschen zusammen.

Ein Seminartag beinhaltet 7 Lektionen von 09.00h – 17.00h. Abend- und Samstagstermine sind möglich.

**Methodik:** Einzel- und Gruppenarbeiten, Referate, Plenums- und Fachgespräche und viele weitere Methoden werden themengerecht eingesetzt und stellen dadurch eine Vielfalt sicher, die einen hohen Lerntransfer garantiert. Der Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmern bildet jeweils einen wichtigen Bestandteil der Seminare. Dadurch erhalten die Teilnehmer laufend die Möglichkeit sich aktiv einzubringen. In unseren Trainings und Seminaren sind Fehler erlaubt.

**Teilnehmerzahl:** Der beste Lernerfolg kann in Gruppen mit 6-10 Teilnehmern erreicht werden. Um ein optimales Verhältnis von Qualität und Quantität zu erreichen, arbeiten wir mit maximal 12 Personen.

**Sprachen:** Sämtliche Seminare werden in den Sprachen Deutsch und Französisch angeboten. Weitere Sprachen auf Anfrage.

## In Vorbereitung

### Mitarbeitermotivation

Betriebsklima, Führungsregeln zur Motivation von Mitarbeitern und wie Demotivation verhindert werden kann. Auch die Identifikation mit dem Unternehmen und den Produkten spielen dabei eine Rolle.

### Telefontraining

Empfang, Weiterleitung, Positive Formulierungen von negativen Antworten u.a. tragen wesentlich zu der „Visitenkarte des Unternehmens“ bei.

## Verkauf als Bestandteil der guten Kundenberatung

### Ziele:

- Notwendigkeit des aktiven Verkaufs erkennen
- Aufgrund der Kundenaussagen passende Angebote unterbreiten können
- Aktives Verkaufen in das Beratungsgespräch integrieren können
- Verkauf von Serviceleistungen, Zubehör und weiteren Produkten steigern

### Inhalte 1. Seminartag

- Potenziale
- Verkaufshilfen
- Unterschiedliche Kundentypen und deren Verhalten (kurze Repetition)
- Sicherheit und Vertrauen vermitteln
- Respekt; 5 Verhaltensregeln im Umgang mit Kunden
- Übersicht von Nutzenargumentation, Einwandbehandlung und Abschlusstechniken

### Erfahrungsblock

Zwischen den beiden Seminartagen werden während mindestens einem Arbeitsmonat vorgegebene Übungen im Alltag eingesetzt und ausgewertet.

### Inhalte 2. Seminartag

- Auswertung und Besprechung der Erfahrungsübungen
- Gesprächseröffnung und Smalltalk
- Nutzenargumentationen, Einwandbehandlungen und Abschlusstechniken anwenden
- Vergleich von Konkurrenzangeboten
- Nachbearbeitung Kundenkontakt
- Anwendungen zur Umsetzung in die Praxis

**Zielgruppe:** Kundenberater, Aussendienstpersonal, Key Account Manager

**Teilnehmerzahl:** Bis max. 12 Personen

**Dauer:** Zwei mal ein Tag von 09.00h- 17.00h. Zwischen den beiden Seminartagen sollte mindestens ein Arbeitsmonat liegen.

## Personalführung für KMU's

Das wichtigste Kapital eines Unternehmens sind die Mitarbeiter. Soviel wie die Mitarbeiter zum Erfolg beitragen, können sie auch zum Misserfolg beteiligt sein.

Auch der Aufwand für Führungspersonen reduziert sich enorm durch die Anstellung der richtigen Mitarbeiter. Eine Fehlanstellung kostet sehr viel Zeit und Geld. Um so wichtiger sind auch die Massnahmen zum Erhalt der Mitarbeiter. In diesem Intensivseminar werden während zwei Tagen die wichtigsten Punkte im Zusammenhang mit der Personalführung behandelt.

### Ziel

- Die wichtigsten Personalführungsinstrumente kennen und anwenden können

### Inhalte

- Methoden der Personalbeschaffung
  - Stelleninserat
  - Personalvermittlung
- Personalauswahl
  - Bewerbungsgespräch
  - Lohnpoker
  - Arbeitsvertrag
- Stellenantritt
  - Stellenbeschreibung
  - Einarbeitung
- Personalentwicklung und Beurteilung
  - Fordern und fördern
  - Mitarbeitermotivation
  - Personalentwicklung
  - Interne Kommunikation
  - Mitarbeiterbeurteilung
  - Zielsetzungen
- Personalfreisetzung
  - Beenden eines Arbeitsverhältnisses
  - Personalabbau
  - Arbeitszeugnis

### Zielgruppe

- Führungspersonen
- Personalverantwortliche

**Dauer:** 2 Tage von 09.00h bis 17.00h

## **Zeitmanagement und Arbeitstechnik**

Die Zeit läuft für alle gleich schnell und doch rennt sie meistens davon. Zeit sparen oder gar gewinnen ist unmöglich, jedoch können Zeitverluste reduziert werden durch eine gezielte Einteilung der vorhandenen Zeit. In diesem zweitägigen Workshop erhalten Sie die Werkzeuge und Anleitungen um Ihren Arbeitstag effizienter zu gestalten.

### **Ziele**

- Die Ressource Zeit effizient einsetzen können
- Zeitdiebe erkennen
- Persönliche Tagesplanung anwenden können

### **Inhalte 1. Seminartag**

Alle Inhalte werden mit Fallbeispielen, Übungen und Praxiserfahrungen ergänzt, damit die Umsetzung in den Alltag optimal vorbereitet ist.

- Bedeutung der „Zeit“
- Persönlicher Einsatz von Arbeits- und Freizeit
- Einteilung der Arbeitszeit
- Das AVK- Modell
- Leistungspotentiale
- Grundlagen der Tagesplanung
- Unterbrechungen im Alltag und wie sie reduziert werden können
- 1. Teil Arbeitsmethoden
- Checklisten, Tipps, Tricks
- Persönliches Arbeitsprotokoll

### **Inhalte 2. Seminartag**

- Auswertung persönliches Arbeitsprotokoll
- Selbstbestimmung und Fremdbestimmung
- Analyse bestehender Arbeitsprozesse
- Bearbeitung von Fallbeispielen
- Zeitdiebe erkennen und einfangen
- Stress und Stressfaktoren
- 2. Teil Arbeitsmethoden
- Plan zur Umsetzung

### **Zielgruppe**

Alle Mitarbeiter die ihre Arbeiten selber planen und umsetzen.

**Teilnehmerzahl:** Bis max. 12 Personen

**Dauer:** 2x1 Tag von 09.00h bis 17.00h. Zwischen den Seminarterminen liegen mindestens 3 Wochen.

## **Erfolgreiche Gesprächsführung**

Der Sachinhalt einer Mitteilung macht nur rund 10% der Nachricht aus. Wie eine Mitteilung übermittelt wird ist häufig wichtiger als der Inhalt der Mitteilung selbst. Die Interpretation einer Mitteilung ist die häufigste Ursache von Missverständnissen. Worauf bei der Kommunikation zu achten ist, damit bereits das erste Wort richtig ankommt, wird an diesem Seminartag ausführlich behandelt.

### **Ziele**

- Voraussetzungen zur erfolgreichen Gesprächsführung kennen
- Die richtigen Vorbereitungen auf ein Gespräch treffen können
- Fehlerursachen für Missverständnisse kennen

### **Inhalte**

- Sender/Empfänger Modell
- Verbale/Nonverbale Kommunikation
- Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell einer Aussage
- Gründe für Verständigungsschwierigkeiten und wie sie vermieden werden können
- Hilfsmittel zur Visualisierung
- Distanzzonen

### **Zielgruppe**

- Betriebsinhaber
- Kundenberater, Aussendienstpersonal, Key Account Manager
- Sämtliches Personal mit Kundenkontakt

**Dauer:** 1 Tag von 09.00h- 17.00h

## Schwierige Kundengespräche

Reklamationen und Unzufriedenheiten entstehen häufig aus Missverständnissen. Im Gespräch lassen sich die meisten dieser Situationen zur Zufriedenheit des Kunden lösen. Das richtige Verhalten in einer schwierigen Situation entscheidet über die zukünftige Kundentreue.

### Ziele

- Voraussetzungen zur erfolgreichen Gesprächsführung kennen
- Sachliche Gesprächsführung anwenden können
- Richtiges Verhalten einsetzen in schwierigen Gesprächen

### Inhalte

- Kommunikationsgrundlagen
  - Sender/Empfänger Modell
  - Gelassenheit in emotionalen Gesprächen
  - Optimales Gesprächsumfeld
  - Aktives Zuhören
  - Kommunikationsebenen
- Schwierige Gespräche
  - Preisunterschiede begründen
  - Kundenbedürfnisse erfahren
  - Reklamationsgespräche

### Zielgruppe

- Betriebsinhaber
- Kundenberater, Aussendienstpersonal, Key Account Manager
- Sämtliches Personal mit Kundenkontakt

**Dauer:** 1 Tag von 09.00h- 17.00h

## **Richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Kundentypen**

Eine der grossen Herausforderungen während jedem Kundengespräch ist die richtige Einschätzung des Kunden. Ist der Kunde eher scheu oder sehr bestimmt, ist er spenderfreudig oder benutzt er Ihr Produkt nur weil er es gerade braucht? Durch das Erkennen des Kundentyps kann die richtige Gesprächsführung zum Erfolg führen.

### **Ziele**

- Erkennen unterschiedlicher Kundentypen
- Kundengerechte Gesprächsführung einsetzen
- Korrekte Fragestellung anwenden können

### **Inhalte**

- Mindestens 10 Kundentypen unterscheiden
- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen trainieren
- Richtige Fragestellungen
  - Offene Fragen
  - Geschlossene Fragen
  - Alternativfragen
  - Suggestivfragen

### **Zielgruppe**

- Betriebsinhaber
- Kundenberater, Aussendienstpersonal, Key Account Manager
- Sämtliches Personal mit Kundenkontakt

**Dauer:** 1 Tag von 09.00h- 17.00h

## **Kundenzufriedenheit und Messmethoden**

Die Messung der Kundenzufriedenheit ist eine äusserst schwierige und anspruchsvolle Aufgabe. Mit den Auswertungen können sowohl die bewerteten Betriebe, als auch Importeure und Hersteller ihre Qualität steigern und die Dienstleistungen kundengerechter gestalten. Nur wer die Messmethoden kennt und die Auswertungen interpretieren kann, profitiert davon.

### **Ziele**

- Übersicht über Kundenzufriedenheitsmessung erhalten
- Auswertungen interpretieren können
- Massnahmen für das eigene Unternehmen ableiten können

### **Inhalte**

- Kundenzufriedenheit genau betrachtet
- Kundenzufriedenheit messbar machen
- Von Ungenügend bis Hervorragend
- Auswertungen und mögliche Massnahmen

### **Zielgruppe**

- Betriebsinhaber, Geschäftsführer
- Verkaufsleiter, Kundendienstleiter

**Dauer:** 1 Tag von 09.00h- 17.00h

## **Erfolgreich präsentieren**

Führungskräfte, Projektmitarbeiter und Fachpersonal erhalten manchmal die Möglichkeit, ihr Wissen und ihre Kenntnisse vor einem Gremium zu präsentieren. Überzeugende Präsentationen und Darstellungen tragen dabei meist mehr zum Erfolg bei, als die fachgerechten Inhalte.

Dieses Training bildet die Grundlage zu erfolgreichen Präsentationen, deren Inhalte den Zuhörern einen bleibenden Eindruck hinterlassen.

### **Ziel**

- Grundlagen der Präsentationstechnik und zur Gestaltung einer Präsentation kennen und anwenden können.

### **Inhalte**

- Auftreten, Körperhaltung, Mimik, Gestik
- Grundregeln zur Gestaltung einer Präsentation, mit und ohne Computer
- Einhalten einer vorgegebenen Präsentationsdauer
- Kurz und knackig anstatt lang und fad
- Hilfsmittel und deren Einsatz
- Präsentationsbeispiele der Teilnehmer mit anschliessender Besprechung
- Fallbeispiele, Tipps & Tricks

### **Zielgruppe**

- Geschäftsführer
- Abteilungsleiter
- Projektleiter
- Sämtliches Personal, das gelegentlich, öfters oder häufig Präsentationen durchführt.

**Dauer:** 2 Tage von 09.00h bis 17.00h