

## **Trainieren Sie Ihren Erfolg!**

**SEMINARE & COACHING 2012**

**Unternehmens- und Mitarbeiterführung**

**Umwelt- und Qualitätsmanagement**

**Marketing und Pressearbeit**

**Verkauf**

**IQSoft Schulungen**

INHALT

<b>1</b>	<b>UNTERNEHMENSFÜHRUNG .....</b>	<b>3</b>
1.1	Was Inhaber und Banken vom Businessplan erwarten .....	3
1.2	Psychologische Grundlagen der Mitarbeiterführung .....	4
1.3	So fördern Sie Eigeninitiative und Kreativität Ihrer Mitarbeiter.....	5
1.4	Schwierige Mitarbeitergespräche führen .....	6
1.5	Konfliktsituationen erfolgreich meistern .....	7
1.6	Generationskonflikte in Unternehmen erkennen und überwinden .....	8
<b>2</b>	<b>UNTERNEHMENSORGANISATION.....</b>	<b>9</b>
2.1	Einführungsseminar: Kosten sparen und Umsatz steigern mit Qualitäts- und Umweltmanagement .....	9
2.2	Qualitätsmanagement in fünf Modulen.....	10
2.3	Umweltmanagement in Fünf Modulen .....	11
2.4	Ausbildung interner Auditoren .....	12
2.5	Diplom für Abfallbeauftragte in zwei Modulen .....	13
2.6	Weiterbildung zum Umweltbeauftragten .....	14
2.7	IQsoft Schulungen .....	15
<b>3</b>	<b>MARKETING, KOMMUNIKATION UND VERTRIEB.....</b>	<b>18</b>
3.1	Professionelle Pressearbeit.....	18
3.2	Marketing- und Verkaufsplanung .....	19
3.3	Erfolgreiche Preisverhandlungen .....	20
3.4	Kunden akquirieren und behalten .....	21
3.5	Das Zusammenspiel zwischen Marketing & Sales im Unternehmen.....	22
3.6	PAM – Professional Account Management.....	23

3.7	Empfehlungsmarketing .....	24
3.8	Internet- und digitales Marketing .....	25
3.9	Social Networks und neue Kommunikationskanäle .....	26
3.10	Mit dem Telefon zum Erfolg .....	27
<b>4</b>	<b>HUMAN RESOURCES .....</b>	<b>28</b>
4.1	Überzeugende Rhetorik, selbstsichere Körpersprache .....	28
4.2	Moderationstechniken .....	29
4.3	Bewusste Gesprächsführung, erfolgreichere Teamarbeit .....	30
4.4	Mit Kreativitätstechniken sicher zum Erfolg .....	31
4.5	Präsentationstechnik .....	32
<b>5</b>	<b>ANMELDUNG UND SEMINARBEDINGUNGEN .....</b>	<b>33</b>
5.1	Anmeldung .....	33
5.2	Termine & Schulungsort .....	33
5.3	Seminarleistungen .....	33
5.4	Kursgebühren .....	33
5.5	Stornierung / ErsatzteilnehmerInnen .....	33
5.6	Datenschutz .....	34

## **1 UNTERNEHMENSFÜHRUNG**

### **1.1 WAS INHABER UND BANKEN VOM BUSINESSPLAN ERWARTEN**

*Zielgruppe:* GeschäftsführerInnen und Führungskräfte

#### **Ziele**

Lernen Sie anhand von Kostenplanung und Businessplan Ihre Umsätze zu verbessern, Kosten zu senken und Ihre Liquidität zu sichern.

#### **Trainingsinhalte:**

- Jahresplanung: Die wesentlichen Bestandteile eines Businessplans
- Einführung in die Kostenrechnung
- Kostenstellen-, Kostenträgerrechnung
- Wie führe ich zielorientiert mit Kennzahlen?
- Kostenrechnung oder Controlling? Wo liegen die Unterschiede?
- ... und wie sage ich es dem Team?

*Zusatzangebot:* Coaching der Geschäftsführung (über separaten Auftrag)

*Art der Durchführung:* Vortrag, Gruppenübungen, praktische Muster erstellen

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

## 1.2 PSYCHOLOGISCHE GRUNDLAGEN DER MITARBEITERFÜHRUNG

*Zielgruppe:* GeschäftsführerInnen und Führungskräfte

### **Ziele**

Wie der richtige Führungsstil Ihnen hilft, Ziele vorzugeben, Stress zu vermeiden sowie Motivation und Eigeninitiative der Mitarbeiter zu fördern.

### **Trainingsinhalte**

- Der Zusammenhang zwischen Einstellung / Gedanken / Verhalten und Erfolg bzw. Misserfolg und Stress
- Eustreß, Distress und ihre Folgen
- Stressauslösende Faktoren nach Holms
- Wie Self-Management die Folgen von Stress vermindern kann.
- Angstfreies Führen als Voraussetzung für Eigeninitiative, Lernleistung und Kreativität des Mitarbeiters
- Erfolgreiche Führungskräfte als aktiver Teil im Unternehmens-Marketing
- Wie Sie Kreativität trainieren und steigern.
- Der „Marketing-Keil“ nach VA – Ullrich Sievert
- Ausführliche Übungen zu Mitarbeitergesprächen und Mitarbeitergruppengesprächen

*Art der Durchführung:* Vorträge, Fallbeispiele und Rollenspiele; Analyse und Aufarbeitung in der Gruppe anhand von Videoaufzeichnungen

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

### 1.3 SO FÖRDERN SIE EIGENINITIATIVE UND KREATIVITÄT IHRER MITARBEITER

*Zielgruppe:* GeschäftsführerInnen und Führungskräfte

#### **Ziele**

Mit welchen Kommunikationstechniken Sie die Innovationsfähigkeit und Kreativität des Teams steigern, welche Faktoren die Kommunikation mit den Mitarbeitern fördern – und welche sie behindern.

#### **Trainingsinhalte**

- Das „Phänomen der selektiven Wahrnehmung“ und seine Bedeutung für die Führungsarbeit
- Die Bedeutung des aktiven Zuhörens
- Der kontrollierte Dialog
- Ursachen / Folgen von Kommunikationsverlusten und wie sie verhindert werden können
- Eigen- und Fremdbild (Johari-Window), Beseitigen des „blinden Flecks“ durch Feedback
- Die „nondirekte Form der Gesprächsführung“
- Fragetechnik im Mitarbeitergespräch
- Die Bedeutung der Verbalisierung
- Innovation als Profilierungschance – und was sie behindert oder fördert
- Warum man Kreativität nicht anschaffen kann.

*Art der Durchführung:* Vorträge, Fallbeispiele und Rollenspiele; Analyse und Aufarbeitung in der Gruppe anhand von Videoaufzeichnungen.

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

#### 1.4 SCHWIERIGE MITARBEITERGESPRÄCHE FÜHREN

*Zielgruppe:* GeschäftsführerInnen und Führungskräfte

##### **Ziele**

Lernen Sie Ihr eigenes Gesprächsverhalten und dessen Wirkung auf Ihre Gesprächspartner kennen und nützen Sie dieses Wissen für die erfolgreiche Mitarbeiterführung.

##### **Inhalte**

- Das persönliche Gesprächsverhalten
- Das Grundmodell zwischenmenschlicher Verständigung
- Ich-Zustände und Wirkung beim Gesprächspartner
- Führung im Umfeld des Mitarbeiters – Führungsautorität zwischen Einfluss und Vertrauen
- Der persönliche Führungsstil und sein Einfluss auf die Leistungsbereitschaft
- Beeinflussung und Machtprobleme im Mitarbeitergespräch
- Analyse der Führungsinstrumente (Einstellungsgespräch, Leistungsbeurteilung, Kritik, Versetzung, Gehaltsverhandlungen)

*Zusatzangebot:* Coaching der Mitarbeiterverantwortlichen (über separaten Auftrag)

*Art der Durchführung:* Kurzreferate, Fallbeispiele, Rollenspiele; Besprechung und Gruppenfeedback anhand von Videoübungen

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

## 1.5 KONFLIKTSITUATIONEN ERFOLGREICH MEISTERN

*Zielgruppe:* Führungskräfte, MitarbeiterInnen

### **Ziele**

Wo Menschen aufeinander treffen, entstehen irgendwann auch Konflikte. Das Seminar schärft die Sensibilität für Konfliktsituationen und zeigt auf, wie man konstruktiv damit umgehen kann.

### **Trainingsinhalte**

- Schwierige Situationen erkennen
- Warum kann ich mit ihm / ihr nicht?
- Wie können Konflikte positiv genutzt werden?
- Eigene Konfliktstrategien erkennen
- Erfolgversprechende Strategien für die Zukunft

*Art der Durchführung:* Rollenspiele, Video, Videorückblende, Manöverkritik

*Dauer:* 1 Tag oder auch vertiefend über 3 x 3 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 580,- Euro (1 Tag)

## 1.6 GENERATIONSKONFLIKTE IN UNTERNEHMEN ERKENNEN UND ÜBERWINDEN

*Zielgruppe:* UnternehmerInnen, Väter, Mütter, Töchter, Söhne

### **Ziele**

Familienbetriebe sind besonders anfällig für Generationskonflikte. Erfahren Sie, wie Sie derartige Konflikte rechtzeitig wahrnehmen und ihre Mechanismen durchschauen. Im Rahmen des Seminars werden die Ursachen von Konflikten identifiziert und Spannungen beseitigt.

### **Trainingsinhalte**

- Die Altersgruppen im Betrieb
- Die betriebliche Konfliktkultur
- Konfliktaufstellungen
- Wirkungsmechanismen ganzheitlich erkennen
- Wahrnehmungsfähigkeit der Wirkungsmechanismen erweitern
- Aussöhnung mit den Konfliktwurzeln
- Sofort wirksame Lösungen annehmen
- Der Umsetzung eine Chance geben

*Art der Durchführung:* Vortrag, Übungen, Fallbeispiele

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

## **2 UNTERNEHMENSORGANISATION**

### **2.1 EINFÜHRUNGSSEMINAR: KOSTEN SPAREN UND UMSATZ STEIGERN MIT QUALITÄTS- UND UMWELTMANAGEMENT**

*Zielgruppe:* GeschäftsführerInnen, Qualitätsbeauftragte

#### **Ziele**

Die TeilnehmerInnen lernen, das Projektmanagement für die Implementierung eines Qualitätsmanagement-Systems (QMS) oder Umweltmanagement-Systems (UMS) nach ISO 9000 ff. und 14000 ff. selbständig durchzuführen. Der Inhalt der Normen wird diskutiert, praktische Umsetzungsmöglichkeiten werden entwickelt.

#### **Trainingsinhalte**

Wozu gibt es diese Normen?

Wem nützt ein QMS oder UMS?

Wozu gibt es diese Normen?

Braucht das Unternehmen der Zukunft ein QM- bzw. UM-System?

Projektkonzept / Projektcontrolling

*Art der Durchführung:* Vortrag, Fallbeispiele, Übungen

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Trainer:* Alfred Harl, CMC

*Kosten:* 940,- Euro

## 2.2 QUALITÄTSMANAGEMENT IN FÜNF MODULEN

*Zielgruppe:* GeschäftsführerInnen, QualitätsmanagerInnen und Führungskräfte

### **Ziele**

In fünf aufeinander aufbauenden Modulen lernen die TeilnehmerInnen praxisbezogen, wie ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt und erfolgreich eingesetzt wird; wie sich ein QM-System an den Unternehmenszielen orientiert und wie es prozessorientiert aufgebaut wird.

Weiters wird vermittelt, wie Mitarbeitermotivation und Verbesserungsmanagement funktionieren, sowie wie man Interne Audits erfolgreich gestaltet. Am Ende des Modul-Lehrgangs sind die TeilnehmerInnen in der Lage, selbst ein QM-System aufzusetzen.

### **Trainingsinhalte**

1. Modul: Einführung in Qualitätsmanagement und Prozessorientierung
2. Modul: Setzen von Zielen und deren Bewertung
3. Modul: Prozessorientierung, optimale Gestaltung
4. Modul: Ausbildung zum Internen Auditor
5. Modul: Systematik des QMS und Nutzen für Geschäftsführer und Inhaber

*Zusatzangebot:* Coaching der Beauftragten (über separaten Auftrag)

*Art der Durchführung:* Vortrag, Übungen

*Dauer:* 5 x 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* nach Vereinbarung

### 2.3 UMWELTMANAGEMENT IN FÜNF MODULEN

*Zielgruppe:* GeschäftsführerInnen, ManagerInnen, MitarbeiterInnen

#### **Ziele**

Das Seminar vermittelt, wie die Normen ISO 14001 und OHSAS 18001 in ein wirtschaftliches Management-System integriert werden, und wie sich dadurch konkrete Vorteile für das Unternehmen ergeben.

#### **Trainingsinhalte**

- Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitspolitik
- Umwelt- und Sicherheitsplanung
- Dokumentation des UM-Systems
- Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr
- Überwachung und Messung
- Nichtkonformitäten, Korrektur- und Vorsorgemaßnahmen

*Zusatzangebot:* Coaching der Beauftragten (über separaten Auftrag)

*Art der Durchführung:* Vortrag, Gruppenübungen, praktische Muster erstellen

*Dauer:* 5 x 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 18 TeilnehmerInnen

*Kosten:* nach Vereinbarung

## 2.4 AUSBILDUNG INTERNER AUDITOREN

*Zielgruppe:* GeschäftsleiterInnen, Q-Beauftragte, Q-ManagerInnen

### **Ziel**

Die Teilnehmer lernen und üben, wie sie für ihr Unternehmen wirkungsvolle Audits planen und umsetzen. Sie lernen die Forderungen der Norm umzusetzen, Verbesserungsmaßnahmen vorzuschlagen und die Wirksamkeit der Umsetzung zu überprüfen. Dabei steht der Nutzen für das Unternehmen im Vordergrund.

### **Trainingsinhalte**

- Wie interne Audits zum Unternehmenserfolg beitragen
- Konflikte meistern: Führen durch Fragen
- Wie bewegt der Auditor / die Auditorin das Unternehmen?
- Auditplanung, Berichtswesen, Interpretation der ISO-Norm
- Arten von Audits
- Erarbeiten der maßgeschneiderten Checkliste für das Unternehmen

*Art der Durchführung:* Vortrag, Fallbeispiele, Gruppenübungen, praktische Muster erstellen

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

## 2.5 DIPLOM FÜR ABFALLBEAUFTRAGTE IN ZWEI MODULEN

*Zielgruppe:* Designierte Abfallbeauftragte

Modul I: Abfallrechtliche Grundlagen

Modul II: Abfallwirtschaft in der Praxis

### **Ziele**

Das Seminar vermittelt das Know-how zum Aufbau eines betrieblichen Abfallmanagements mit Schwerpunktsetzung für das Speditions- und Güterbeförderungsgewerbe. Die Ausbildung schließt mit einem staatlich anerkannten Diplom ab.

### **Trainingsinhalte**

- Grundlagen der Abfallwirtschaft (Abfallkategorien, Behandlungswege und Behandlungsanlagen) sowie der chemischen, biologischen und ökologischen Zusammenhänge
- Beurteilung der Abfälle als gefährliche und nicht gefährliche Abfälle, insbesondere auch im Speditions- und Güterbeförderungsgewerbe (Abfallströme im Bereich von Transportverpackungen usw.)
- Überblick über die relevanten Rechtsgebiete (Abfallwirtschaftsgesetz, Verordnungen zu diesem sowie dem Umweltverträglichkeitsprüfungsgesetz, dem Umweltinformationsgesetz und dem jeweiligen Landesabfallwirtschaftsgesetz)
- Die rechtliche Verantwortung des Abfallbeauftragten
- Technische Aspekte des Umweltschutzes (Abfallvermeidungspotentiale im Bereich der ökologischen Produktgestaltung, branchenspezifische Abfallwirtschaftskonzepte usw.)
- Mechanismen des Gefahrguttransportgesetzes, des Internationalen Übereinkommens über Transporte gefährlicher Güter auf der Straße (ADR)

*Art der Durchführung:* Vortrag, Gruppenübungen, praktische Muster erstellen

*Dauer:* Modul I: 2 Tage, Modul II: 3 Tage

*Gruppengröße:* max. 15 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro (Modul I), 1.320,- Euro (Modul II)

## 2.6 WEITERBILDUNG ZUM UMWELTBEAUFTRAGTEN

*Zielgruppe:* Designierte Umweltbeauftragte und Interessierte

### **Ziel**

Die Grundbegriffe des Umweltmanagements – in der Ausbildung zum Abfallbeauftragten vermittelt – werden vertieft und erweitert. Umweltbeauftragte sind nach dieser Ausbildung in der Lage, alle umweltrelevanten Aspekte eines Betriebes gesamtheitlich zu betrachten und entsprechende Maßnahmen zu entwickeln.

### **Trainingsinhalte**

Modul I: Umweltmanagementsysteme

Modul II: Einführung in das Umweltrecht, betriebliche Wasserwirtschaft (Trink- und Abwasser)

Modul III: Betriebliche Energiewirtschaft, Luft- und Lärmemissionen

Modul IV: Abfallwirtschaft (Seminar Abfallbeauftragter wird für dieses angerechnet)

*Art der Durchführung:* Vortrag, Gruppenübungen, praktische Muster erstellen

*Dauer:* 4 x 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 15 TeilnehmerInnen

*Kosten:* nach Vereinbarung

## 2.7 IQSOFT SCHULUNGEN

### **IQSoft Basiskurs**

*Voraussetzung:* Windows / Office Kenntnisse

- Aufbau und Konfiguration / Parametrisierung von IQSoft
- Erfassen der Stammdaten (Mitarbeiter, Adressen, Gruppen, Normen, Prozesse)
- Pendenzenverwaltung
- Datenimport via Excel
- Erstellen von Hyperlinks
- Verbindungen mit Mail-Systemen
- Erfassen von Dokumenten / Dokumentenlenkung
- Toolbox (Änderung von Key-Wörtern, Massenmutationen, Erstellung von Hyperlinks)

### **IQSoft Vertiefungskurs: Dokumente und Daten**

*Voraussetzung:* IQSoft Grundkurs

- Komplette Erfassung, Definition, Zuordnungen von Dokumenten
- Dokumentenlenkung, Freigabe- und Änderungsverfahren
- Export von Anschlussdokumenten via Prozess-Struktur
- Einsatz des Netzwerkmoduls

### **IQSoft Vertiefungskurs: Chancen zur Verbesserung**

*Voraussetzung:* IQSoft Grundkurs

- Definition von „Chance zur Verbesserung“
- Richtiges Vorgehen beim Erfassen, Bearbeiten und Ändern von Meldungen
- Einsatz der Netzwerkmodule im Bereich KVP
- Auswertungen in den verschiedenen Modulen
- Sitzungsverwaltung
- Partnerbeurteilung

### **IQSoft Vertiefungskurs: Prüf- und Betriebsmittel**

*Voraussetzung:* IQSoft Grundkurs

- Komplettes Erfassen von Prüf- und Betriebsmittel
- Erfassen und Konfiguration von Prüf- und Betriebsmittel-Gruppen
- PM: Kalibrierdefinitionen für Messungen, Prüfperioden, Protokolle
- BM: Wartungsperioden, verschiedene Perioden pro BM, Protokolle, Wartungsaufträge
- Auswertungen

### **IQSoft Vertiefungskurs: Auditplanung und -verwaltung**

*Voraussetzung:* IQSoft Grundkurs

- Planung interner Audits
- Erstellen oder Übernahme von Fragenkatalogen
- Erstellen und Zuordnen von Checklisten
- Abschluss nach Audit, Erfassen von Schwachstellen oder Hinweisen nach Audit

### **IQSoft Vertiefungskurs: IQSmis Prozessmessungen**

*Voraussetzung:* IQSoft Grundkurs

- Kompletter Aufbau des Moduls IQSmis
- Abbildung und Überwachung aller Managementkennzahlen
- Definition Gewichtung je Prozess
- Auswertung der Wirksamkeitsüberprüfung je Prozess
- Festlegen der Verantwortlichkeiten
- Grafische Auswertungen

**IQSoft Vertiefungskurs: IQSeduc Schulung und Ausbildung**

*Voraussetzung:* IQSoft Grundkurs

- Kompletter Aufbau des Moduls IQSeduc
- Schulungsplanung
- Schulungsverwaltung
- Ausbildungsprofile
- Planung und Verwaltung Interner Schulungen
- Nachweis Spezialausbildungen inkl. Zertifikatsverwaltung
- Teilnehmerlisten, Kursbeurteilungen, Kursbestätigungen, Schulungsnachweise

*Art der Durchführung:* Vortrag, Übungen

*Dauer:* 1/2 Tag

*Gruppengröße:* max. 5 Teilnehmer

*Kosten:* 290,- Euro pro Schulung

### **3 MARKETING, KOMMUNIKATION UND VERTRIEB**

#### **3.1 PROFESSIONELLE PRESSEARBEIT**

*Zielgruppe:* Alle, die mit ihrer täglichen Arbeit Journalisten und Nachrichtenagenturen optimal erreichen möchten.

##### **Ziele**

Dieses Seminar vermittelt anhand Ihres konkreten Beispiels, wie Sie Ihre Botschaften mediengerecht aufarbeiten und an die richtigen Empfänger schicken.

##### **Trainingsinhalte**

- Was ist das Ziel meiner Kommunikationsbemühungen?
- Die Wahrnehmung von Texten
- Der Alltag in einer Zeitungsredaktion
- Was ist eine Nachricht?
- Die goldenen Regeln für das Verfassen professioneller Pressemitteilungen
- Wie verhalte ich mich richtig im Umgang mit Redaktionen / Journalisten?
- Grundregeln journalistischer Textformulierung
- Übungen zum Verfassen einer Pressemeldung

*Art der Durchführung:* Vortrag, Gruppenübungen, praktische Muster erstellen

*Dauer:* 1,5 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 870,- Euro

### 3.2 MARKETING- UND VERKAUFSPLANUNG

*Zielgruppe:* GeschäftsführerInnen und Führungskräfte

#### **Ziele**

Aufbauend auf den vier Grundsäulen des Marketing – Produkt, Preispolitik, Kommunikation, Verkauf – werden der Aufbau und die Elemente eines Marketing-Jahresplans vorgestellt, Marketing-Strategien erläutert und Möglichkeiten zur Kontrolle der geplanten Maßnahmen vermittelt.

#### **Trainingsinhalte**

- Erstellung eines Marketingplanes
- Marktpotentiale
- Positionierung
- Marketingstrategie
- Was tut die Konkurrenz – und was kann ich davon lernen?
- Wo ist mein Markt – und wo im Markt bin ich?
- Kommunikationskonzept
- Mitarbeiter loyalisieren
- Geplant verkaufen
- Verkaufscontrolling

*Zusatzangebot:* Coaching der Beauftragten (über separaten Auftrag)

*Art der Durchführung:* Vortrag, Gruppenübungen, praktische Muster erstellen

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

### 3.3 ERFOLGREICHE PREISVERHANDLUNGEN

*Zielgruppe:* MitarbeiterInnen im Verkauf

#### **Ziele**

Die TeilnehmerInnen des Seminars lernen, den Verkaufsprozess von der richtigen Vorbereitung über die Argumentationstechnik bis hin zum Abschluss aktiv zu steuern. Dabei wird insbesondere auf die spezifischen Bedingungen der betreffenden Branche eingegangen.

#### **Trainingsinhalte**

- Vorbereiten der Unterlagen für die Preisverhandlungen (Verfahren, Checkliste, Zahlen, Daten über den betreffenden Kunden)
- Festlegen des Gesprächsablaufes
- Vertieftes Einüben von schwierigen Gesprächssituationen
- Einwandbehandlung
- Betroffenheit erzeugen durch Vermittlung der Kundensituation
- Schulung in Argumentationstechnik (Hauptargumente, Reihenfolge, wahrscheinliche Gegenargumente, Verhandlungserwartungen, Gesprächsstrategie und -taktik, Notbremse ziehen, Killerphrasen)
- Festigung der Argumente durch positiven Gesprächsausstieg
- Nachbearbeitung
- Nicht zum Inhalt gehören Themen wie technische Fragen zur Verrechnung, Tarifikalkulationen (KORE), betriebswirtschaftliche Schulung, etc.

*Art der Durchführung:* Theoretische Einführung, Rollenspiele, Video und Rückblende, Manöverkritik

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

### 3.4 KUNDEN AKQUIRIEREN UND BEHALTEN

**Wie gehe ich mit meinen Kunden um? Diese Frage soll CRM – das Kürzel für das sperrige Wort Kundenbeziehungsmanagement – beantworten.**

*Zielgruppe:* GeschäftsführerInnen sowie Marketing- und VertriebsmitarbeiterInnen in Ein-Personen-Unternehmen, Klein- und Mittelbetrieben

#### **Ziele**

Lernen Sie anhand von praktischen Beispielen, wie Sie mit Unterstützung von CRM Kunden besser an das eigene Unternehmen binden und mehr Umsatz generieren. Erfahren Sie, was es bedeutet, CRM im Sinne einer integrierten Unternehmens- und Kundenkommunikation auch zu leben, und welche Tools Sie in der Umsetzung unterstützen können.

#### **Trainingsinhalte**

- Warum verlieren Unternehmen Kunden? Wie kann man mit richtig eingesetztem CRM dagegen steuern?
- Wie starte ich ein CRM-Projekt, was muss ich dazu wissen und beachten?
- Woran werden Ihre Kunden merken, dass sie CRM leben?
- Was bedeutet CRM im Sinne der integrierten Unternehmenskommunikation?
- Wie kann ich den Erfolg einer CRM-Einführung messen?
- Wie sieht ein Aktionsplan für die Einführung aus und welche CRM Tools gibt es?

*Zusatzangebot:* Coaching bei der Projektumsetzung und Implementierung (über separaten Auftrag)

*Art der Durchführung:* Vortrag, Rollenspiele und Analyse anhand von Videoaufzeichnungen

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

### 3.5 DAS ZUSAMMENSPIEL ZWISCHEN MARKETING & SALES IM UNTERNEHMEN

#### **„Marketing ist eine Investition in den Markt mit Supportfunktion für den eigenen Vertrieb, um den Zugang zu Kunden zu erleichtern“**

*Zielgruppe:* MitarbeiterInnen aus den Bereichen Sales, Marketing und Sales-Support in Klein- und Mittelbetrieben

#### **Ziele**

Sie lernen in diesem Workshop wesentliche Schlüsselqualifikationen im Zusammenspiel zwischen Sales und Marketing kennen. Sie bekommen ein Verständnis für kundenorientierte Gestaltung des gesamten Verkaufsprozesses von der Akquisition bis hin zum Abschluss und wie Marketing Sie dabei unterstützen kann, schneller ans Ziel zu kommen.

#### **Trainingsinhalte**

- Marketing – der interne Dienstleister für den Verkauf
- Wie mache ich Marketing messbar
- Zielorientierte Kundensegmentation und die Unterstützung des Verkaufsprozesses
- CRM – Das Bindeglied zwischen Marketing-Kunden-Vertrieb
- Die 5 Phasen bei der Neukundengewinnung
- Die Bedeutung von Online Marketing zur Umsatzsteigerung
- Der Marketingplan als Drehbuch für die Zusammenarbeit von Marketing & Sales

*Art der Durchführung:* Vortrag, Rollenspiele mit Auswertung anhand von Videoaufzeichnungen

*Dauer:* 2,5 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 1.120,- Euro

### 3.6 PAM – PROFESSIONAL ACCOUNT MANAGEMENT

#### **Die Analyse und Optimierung von Verkaufsprozessen von der Akquisition bis zum Vertragsabschluss und der Nachbetreuung**

*Zielgruppe:* Sales ManagerInnen und VertriebsmitarbeiterInnen sowie Sales-Support MitarbeiterInnen in Klein- und Mittelbetrieben

#### **Ziele**

Lernen Sie, wie durch die Verbesserung der Aktionspläne im gesamten Verkaufsprozess die Abschlussquoten erhöht werden können. Erfahren Sie, wie mittels einer durchdachten Nutzenargumentation und durch das richtige Adressieren des Buying Centers beim Kunden sowie einer professionellen Kommunikation im eigenen Team Umsätze gesteigert werden können.

#### **Trainingsinhalte**

- Die Phasen im Verkaufsprozess – von der telefonischen Terminvereinbarung bis zum Abschluss
- Wie gestalte ich meine Nutzenargumentation für meine Kunden
- Das Buying Center des Kunden – wer sind meine richtigen Ansprechpartner
- Kommunikation im Team – wer spricht mit wem beim Kunden und wer ist POC (Point of Contact)
- Wie beurteile ich Verkaufschancen richtig und wie plane ich meine Pipeline

*Zusatzangebot:* Coaching der TeilnehmerInnen für die Umsetzung der Erkenntnisse auf eigene Projekte sowie Unterstützung bei der Planung des Verkaufsprozesses (über separaten Auftrag)

*Art der Durchführung:* Vortrag, Rollenspiele und Auswertung anhand von Videoaufzeichnungen

*Dauer:* 2,5 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 1.120,- Euro

### 3.7 EMPFEHLUNGSMARKETING

*Zielgruppe: GeschäftsführerInnen und Führungskräfte*

**Ziele:** Menschen glauben eher Erfahrungen, Erlebnissen bzw. Empfehlungen „neutraler“ Dritter, als Hochglanzbroschüren, Firmenwebseiten oder anderen klassischen Werbemaßnahmen.

In diesem Seminar lernen Sie Möglichkeiten, Mechanismen und Maßnahmen für erfolgreiches Empfehlungsmarketing kennen. Sie erfahren Ideen und Strategien, wie Sie Ihre Kunden als authentische, glaubwürdige Botschafter Ihres Unternehmens gewinnen. Wirksam und nachhaltig.

**Trainingsinhalte:**

- Analyse „empfehlungswürdiger“ Faktoren
- Empfehlungsanreize: Was macht Kunden zu Verkäufern?
- Sichtung potentieller „Botschafter“
- Differenzierung Referenzkunde, Testimonial bzw. Empfehler
- Kommunikationskanäle - Offline und Online
- Konzeption einer zielgerichteten Empfehlungsstrategie
- Planung und Realisierung – inkl. Kostenstruktur
- Evaluierung und Anpassung

*Art der Durchführung:* Vortrag, Gruppenübungen, individuelle Maßnahmen erstellen

*Dauer:* 1,5 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 870,- Euro

### 3.8 INTERNET- UND DIGITALES MARKETING

*Zielgruppe: GeschäftsführerInnen und Führungskräfte*

**Ziele:** Das Kundenverhalten hat sich durch das Internet, Suchmaschinen und User-Foren grundlegend verändert. In über 70 Prozent aller Fälle findet mittlerweile der Käufer den Anbieter – und nicht mehr umgekehrt. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie in der digitalen Welt sichtbar werden und bleiben. Sie erfahren Chancen und Risiken von Web 2.0, Online Communities, Blogs, Foren, usw. Für Ihren persönlichen Erfolg.

**Trainingsinhalte:**

- Status quo der digitalen Welt
- Die Pflicht: eine aktuelle, aussagefähige Website
- Die Kür: „Trojanische Präsenz“ im Internet
- Ihre Kunden entscheiden, wann, wo und wie sie sich informieren
- Die „digitalen“ Instrumente im Überblick
- Ziele setzen und Strategien entwickeln
- Konzeption, Planung und Umsetzung
- Kostenplanung und Evaluierung bzw. Optimierung

*Art der Durchführung:* Vortrag, Gruppenübungen, individuelle Maßnahmen erstellen

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

### 3.9 SOCIAL NETWORKS UND NEUE KOMMUNIKATIONSKANÄLE

*Zielgruppe:* GeschäftsführerInnen und Führungskräfte

#### **Ziele**

Lernen Sie die zahlreichen Möglichkeiten der sozialen Netzwerke und Plattformen im Einsatz für Ihr Unternehmen kennen.

#### **Trainingsinhalte**

- Mögliche Einsatzbereiche von sozialen Netzwerken und Diensten:
- Verkaufsförderung
- Kundenbindung
- Wissensmanagement
- Optimierung von Administrations- und Organisations-Prozessen
- Ausgewählte Plattformen und Kanäle
- Best Practice Modelle aus der internationalen Praxis
- Projektkonzepte für die Nutzung sozialer Dienste und Kommunikations-Kanäle
- Was kann / muss im Unternehmen gemacht werden, was muss man outsourcen

*Art der Durchführung:* Vortrag, Fallbeispiele, Übungen

*Dauer:* 1,5 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 870,- Euro

### 3.10 MIT DEM TELEFON ZUM ERFOLG

*Zielgruppe:* Verkäufer, Mitarbeiter

#### **Ziele**

Dieses Seminar vermittelt, wie Sie Ihr Potential im Bereich des aktiven und passiven Telefonierens festigen, mehr Terminvereinbarungen bei Neukunden erreichen und bei der Behandlung von Beschwerden und Reklamationen kundenorientierter agieren.

#### **Trainingsinhalte**

- Vorbereitung und Ablauf von Telefongesprächen
- Persönliche Wirkung beim Telefonieren
- Wie formulieren Sie ansprechend
- Übungen zum passiven Kommunizieren am Telefon
- Verhaltensregeln und Argumentation im Beschwerde- bzw. Reklamationsfall
- Einwandfrei terminisieren bei der Neukundenakquisition
- Erarbeitung von Lösungsansätzen für die von den TeilnehmerInnen selbst eingebrachten Probleme aus der Berufspraxis

*Art der Durchführung:* Rollenspiele, Video, Videorückblende, Manöverkritik

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

## 4 HUMAN RESOURCES

### 4.1 ÜBERZEUGENDE RHETORIK, SELBSTSICHERE KÖRPERSPRACHE

*Zielgruppe:* MitarbeiterInnen und Führungskräfte

#### **Ziele**

Bauen Sie Schwellenangst vor der direkten Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitern ab. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie Gespräche erfolgreich steuern und wo Ihr persönliches Verbesserungspotential liegt.

#### **Trainingsinhalt**

- Hauptgründe für Unsicherheiten im Gespräch und in der freien Rede
- Kommunikationsebenen im Gespräch
- Signale der Verslossenheit und der Offenheit
- Die Bedeutung des Blickkontaktes
- Gestik und Mimik
- Distanzzonen
- Gesprächsführung
- Methoden zur Gesprächssteuerung
- Fragetechnik
- Aufbau einer Rede

*Art der Durchführung:* Rollenspiele, Video, Videorückblende, Manöverkritik. In spielerischer Form werden Situationen mit Kollegen und Kunden aus dem Berufsalltag nachgestellt, analysiert und verbessert.

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

## 4.2 MODERATIONSTECHNIKEN

*Zielgruppe:* Führungskräfte und MitarbeiterInnen

### **Ziele**

Das Ergebnis und die Wirkung von Gruppendiskussionen, Meetings und Publikumsveranstaltungen hängen ganz wesentlich vom Moderator / der Moderatorin ab. In diesem Seminar lernen Führungskräfte die Grundregeln erfolgreicher Moderation.

### **Trainingsinhalte**

- Erfolgsorientierte Gesprächsführung bei Moderationen und Diskussionen
- Wirkungsvoll Auftreten
- Hauptaufgaben eines Diskussionsleiters
- Dialektische Steuerung
- Der Fünfsatz und seine Redewirksamkeit
- Argumentationstechniken
- Das Interview – Frage und Antworttechnik
- Gruppendynamik und Motivation
- Motivierte bzw. demotivierte TeilnehmerInnen erkennen

*Art der Durchführung:* Übungen, Besprechung und Feedback, Videoübungen

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

### 4.3 BEWUSSTE GESPRÄCHSFÜHRUNG, ERFOLGREICHERE TEAMARBEIT

*Zielgruppe:* Führungskräfte und MitarbeiterInnen

#### **Ziele**

Dieses anspruchsvolle Kommunikationstraining basiert auf dem Modell der Transaktionsanalyse nach Eric Berne. Ausgehend von dem Ansatz, dass die Kenntnis der eigenen Kommunikationsmuster die Kommunikation mit anderen erheblich verbessert, werden in diesem Seminar die Grundlagen der Transaktionsanalyse vermittelt. In zahlreichen Übungen wird das neue Wissen praktisch angewandt.

#### **Trainingsinhalte**

- Definition und Zielsetzung der Transaktionsanalyse
- Kommunikation: ein Problem von Sender und Empfänger
- Die Ich-Zustände des Menschen: Eltern-Ich, Erwachsenen-Ich, Kind-Ich
- Die Analyse von Transaktionen
- Eltern-Botschaften und ihre Bedeutung
- Einstellungen und Lebenspositionen
- Spiele, ihre Bedeutung und wie man sie beendet (Opfer-Spiele, Verfolger-Spiele, Retter-Spiele etc.)
- Umsetzen der Transaktionsanalyse in der Führungspraxis:
- Führungsstil und Ich-Zustände
- Transaktionsanalyse und Führungsmittel
- Self-Management und Transaktionsanalyse

*Art der Durchführung:* Vortrag, Fallbeispiele und Rollenspiele; Besprechung und Feedback durch die Gruppe, Videoübungen

*Dauer:* 2,5 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 1.120,- Euro

#### 4.4 MIT KREATIVITÄSTECHNIKEN SICHER ZUM ERFOLG

*Zielgruppe:* Qualitäts-ManagerInnen und MitarbeiterInnen

##### **Ziele**

In diesem Seminar lernen die TeilnehmerInnen die Organisation und Moderation von Quality-Circles – kleinen Arbeitsgruppen, die Probleme aus dem Unternehmensalltag effizient und unbürokratisch aufgreifen und Lösungen dafür präsentieren.

Quality-Circles sind eine einfache aber extrem wirkungsvolle Einrichtung, sie tragen zur Motivation der Mitarbeiter bei und fördern deren Kreativitätspotential.

##### **Trainingsinhalte**

- Quality-Circles – ein Erfolgskonzept?
- „Zündstoff“ und Widerstände
- Nutzen für das Unternehmen und die Mitarbeiter
- Ausbildung der Moderatoren
- In welcher Rolle ist der Moderator? Wie steuert er?
- Rahmenbedingungen, Ideenfindung, Bewertung
- Brainstorming, Brainwriting-Pool
- Metaplantchnik, Methode 635, FMEA

*Art der Durchführung:* Vortrag, Fallbeispiele und Rollenspiele

*Dauer:* 1,5 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 870,- Euro

#### 4.5 PRÄSENTATIONSTECHNIK

*Zielgruppe:* Führungskräfte und MitarbeiterInnen, die interessant vortragen und zielgruppengerecht präsentieren wollen.

##### **Ziele**

Dieses Seminar schult Ihre Überzeugungsfähigkeit im persönlichen Kontakt, erklärt die Anwendung moderner Darstellungstechniken und übt, das Wesentliche zu erkennen und zu vermitteln.

##### **Trainingsinhalt**

- Die richtige „Verpackung“ der Präsentation
- Teilnehmeranalyse und Vortragsabstimmung auf das Publikum
- Visualisierungsmethoden mit Schwerpunkt Laptop, Beamer, Flipchart und Pinnwand
- Vortragsdesign und Argumentationsaufbau
- Das persönliche Auftreten
- Kritische Augenblicke wie Pannen, Peinlichkeiten, Zwischenrufe und Einwände meistern

*Art der Durchführung:* Rollenspiele, Video, Videorückblende, Manöverkritik

*Dauer:* 2 Tage

*Gruppengröße:* max. 12 TeilnehmerInnen

*Kosten:* 940,- Euro

## 5 ANMELDUNG UND SEMINARBEDINGUNGEN

### 5.1 ANMELDUNG

Wenn Sie unser Angebot überzeugt, können Sie bei Frau Mag. Carina Schibany, +43(0)2243/26 222 oder [c.schibany@harl-consulting.at](mailto:c.schibany@harl-consulting.at), weitere Informationen anfordern oder natürlich auch sofort zum Termin Ihrer Wahl buchen. Wir freuen uns auf Ihren Anruf!

### 5.2 TERMINE & SCHULUNGSORT

**Inhouse-Seminare:** Termin und Seminarort werden auf Ihre Wünsche abgestimmt.

**Öffentliche Seminare:** Termine und Seminarort gemäß Seminarprogramm.

### 5.3 SEMINARLEISTUNGEN

#### **In der Seminargebühr sind inkludiert:**

- Schulung und Training
- Organisation der Workshops
- Unterlagen
- Präsentationsmittel (Beamer, Flipcharts, etc.)
- Gerne vermitteln wir Ihnen geeignete Seminarhotels.
- Auf Wunsch bieten wir auch Coaching zu einzelnen Themen an.

### 5.4 KURSgebÜHREN

Wir bitten, die Kursgebühr innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Anmeldebestätigung zu begleichen. Grundsätzlich muss vor Seminarbeginn die Teilnahmegebühr auf unserem Konto eingegangen sein.

### 5.5 STORNIERUNG / ERSATZTEILNEHMERINNEN

Bei Storno zwischen 1 Monat und 10 Tagen vor der Veranstaltung werden 50 % Stornokosten verrechnet.

Bei Storno innerhalb von 10 Tagen vor der Veranstaltung werden 100 % Stornokosten verrechnet.

Information und Buchung: Mag. Carina Schibany, Tel. 02243 26 222, [www.harl-consulting.at](http://www.harl-consulting.at)

## SEMINARE 2012

Bei Nachholung des Seminars innerhalb eines halben Jahres werden 50 % des Stornos gutgeschrieben.

Die Stornokosten entfallen, wenn ein(e) von Ihnen genannte ErsatzteilnehmerIn an Ihrer Stelle teilnimmt.

### 5.6 DATENSCHUTZ

Persönliche Daten, die zur Durchführung unserer Seminare nötig sind, werden unter Beachtung des Datenschutzgesetzes mittels EDV verarbeitet und gespeichert.