AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS ▪ FÜR NOCH MEHR ERFOLG!

me® KOMPENDIUM

2023

TRAININGSTHEMEN FÜR PRÄSENZ-, ONLINE-, HYBRIDE UND KOMBI-TRAININGS

www.me-weiterbildung.de

Kommunikation

Methodische Fehlersuche MeFeS®

Train the Trainer

Führung - Entwicklung

BURNOUT Prävention

Verkauf - Neukunden

Interkulturell

Coaching - Workshop

me web distance learning

TRAINING ▪ WORKSHOP ▪ COACHING ▪ MODERATION ▪ TRAINING ON THE JOB ▪ INDIVIDUAL

PRAXISBEZOGENE TRAININGS-KOMPETENZ FÜR ZEITGEMÄSSE WEITERBILDUNG

LERNEN IN DER PRÄSENZ

Präsenz-Trainings werden weiterhin das Format bleiben, in welchem man bei Gruppen und Einzelpersonen tiefergehende Veränderungen erreichen kann. Gleichzeitig wird man diese dosierter einsetzen können.

Präsenz-Trainings sind auch weiterhin unabdingbar, wenn es darum geht, Face-to-Face-Kommunikation in all seinen Varianten zu trainieren.

Dabei sind sinnvolle Ergänzungen durch Online-Bausteine möglich:

In der Vorbereitung des Trainings, im Coaching/der Begleitung im Nachgang zur Erhöhung der Nachhaltigkeit, um Aufgaben für den Alltag zu stellen und deren Bearbeitung zu besprechen u.v.m.

Präsenz-Trainings sind zudem ideal, um Teilnehmer mit Rollenspielen und Workshops im höchsten Maß in die Interaktion zu bringen und dadurch das Selbst-Erleben/die Erkenntnis am stärksten zu vermitteln.

Nicht zu unterschätzen sind die Effekte der Teambildung durch die gemeinsam erlebten Präsenz-Tage. Dies gilt sowohl für Präsenz-Trainings innerhalb einer Abteilung als auch bzw. gerade bei abteilungs-, standort- und konzernübergreifenden Präsenz-Trainings.

LERNEN AUS DER FERNE - ONLINE-TRAINING

Was kann man online trainieren?

Grundsätzlich alle Themen, welche etwas mit Veränderung des Denkens zu tun haben und/oder des Verhaltens in Online-Interaktionen selbst:

- MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®
- Train-the-Trainer, Train-the-technical-Trainer, Einweisung, Präsentation
- Der gesamte Bereich, wie man (technische) Trainings plant, welche Methoden/Medien man für welche Schritte/Themen einsetzt, wie man Unterricht aufbaut, ... in Summe: Methodik/Didaktik/Praxis als (technischer) Trainer
- Speziell: Wie geht Online-Unterricht? Die besondere Methodik/Didaktik, Einrichten des virtuellen Raumes, Übersetzung der bekannten Methoden in den Online-Bereich, Erlernen von Online-Interaktion als Trainer, ... in Summe: Hier kann man alles online trainieren – auch das Verhalten.
- Argumentationen im Vertriebsbereich, Kundenkontakt ohne Besuch
- Verkaufsprozesse im Service und Vertrieb im Online-Format
- Interkulturelles Verhalten (speziell auch mit Video/Telefon/E-Mail) z. B. speziell für den Innendienst
- Video-Meetings & Gespräche effektiv führen
- Als Führungskraft online mit Mitarbeitern interagieren und führen
- Arbeiten mit Teams, Zoom usw.

Was nur erschwert geht und ohne zusätzliche Präsenz-Phasen unzulänglich erscheint, sind einige Aspekte von Face-to-face-Kommunikation und die damit verbundene Interaktion im persönlichen Gespräch – 1:1 und/oder in der Gruppe.

NEU

TRAININGSFORM	
PRÄSENZ	✔
HYBRID	✔
ONLINE	

Welche Trainingsform ist bei welchem Thema grundsätzlich möglich?

NEU: Für einen schnellen Überblick gibt es bei den Modulbeschreibungen eine erste Orientierung, wie das Thema vermittelt werden kann:
als PRÄSENZ-TRAINING, HYBRIDES TRAINING und/oder als ONLINE-TRAINING.
Da es viele Faktoren gibt, die Einfluss auf die Trainingsform nehmen, steht der jeweilige Spezialist gerne beratend zur Seite. Nehmen Sie einfach Kontakt auf und alles wird im persönlichen Gespräch geklärt. Das KombiTraining wird immer im persönlichen Gespräch oder Meeting gestaltet.

LERNEN IM WECHSEL - HYBRIDES TRAINIEREN: ONLINE UND PRÄSENZ

Der Bedarf an Online-Trainings hat sich in den vergangenen Jahren sprunghaft entwickelt.

Da sich für alle Seiten schnell deutliche Vorteile von Online-Trainings, -Coachings und -Workshops sowie auch deren Grenzen abzeichneten, entwickelte die me Weiterbildung zusammen mit den Kunden Konzepte für “hybrides trainieren”:

Durch sinnvolle, an Wirksamkeit und Lernzielen orientierte Kombination von Online-Phasen und Präsenzanteilen steht ein breites Trainingsangebot zur Auswahl.

Das ONLINE-TRAINING EVENT bietet einer größeren Anzahl von Teilnehmern die Möglichkeit, ein Thema im Impuls-Training kennenzulernen. Hier wird bereits mit richtigen Lerninhalten gearbeitet, welche danach noch mit Aufbau-Trainings vertieft werden können. EVENT gibt es als offenes und inhouse Impuls-Training.

Die me KombiTrainings ermöglichen, mehrere Trainings-Themen mit mehreren Trainern in einer Trainingsmaßnahme zu realisieren.

Was in der Präsenz oft an den Kosten scheitert, ist im Online-Training sehr gut umsetzbar.

Für die möglichen Kombinationen gibt es fast keine Grenzen.

Seiten 159 - 161

INHALTSVERZEICHNIS

Noch individueller? Senden Sie uns einfach Ihre Anforderung zu!
info@me-weiterbildung.de

GRUNDSÄTZLICHES	2
Praxisbezogene Trainings-Kompetenz	2
Die Spezialisten	7
me Weiterbildung Team	8
me praxisbezogene Maßnahmen - Grundprinzip	10
me Weiterbildung im Video und Podcast erleben (NEU)	12
me Weiterbildung Fachartikel zum Nachlesen (NEU)	14

EVENT - ANGEBOT	16	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer Referenten	Führung Teamleiter	AD	ID
Firmen- und Mitarbeiterveranstaltungen	16							
Impuls-Training als EVENT	17	■	■	■	■	■	■	■

KOMMUNIKATION	18	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer Referenten	Führung Teamleiter	AD	ID
im Service	20			▲	▲	▲		
Kommunikation im Field Service KiS Field Service	20	■					■	□
Kommunikation im Support KiSTel Support	21	■					□	■
Kommunikation on the job KiS on the job - Field Service	22	■					■	□
Kommunikation on the job KiSTel on the job - Support	23	■					□	■
Kommunikation Videotraining KiS Video - Field Service	24	■					■	□
und Verkauf im Service	25				▲	▲		
Kommunikation und Verkauf im Field Service KViS Field Service	25	■					■	□
Kommunikation und Verkauf im Support KViSTel Support	26	■					□	■
Kommunikation und Verkauf on the job KViS on the job - Field Service	27	■					■	□
Kommunikation und Verkauf on the job KViSTel on the job - Support	28	■					□	■
Kommunikation und Verkauf Videotraining KViS Video - Field Service	29	■					■	□
im Vertrieb und Handel	30				▲	▲		
Kommunikation im Vertrieb und Handel KiV Vertrieb	30		■				■	□
Kommunikation im Vertrieb und Handel KiVTel Vertrieb-Telefon	31		■				□	■
Kommunikation on the job KiV on the job - Vertrieb	32		■				■	□
Kommunikation on the job KiV on the job - Vertrieb Telefon	33		■				□	■
Kommunikation Videotraining KiV Video - Vertrieb	34		■				■	□
und Verkauf im Vertrieb und Handel	35				▲	▲		
Kommunikation und Verkauf im Vertrieb KViV Vertrieb	35		■				■	□
Kommunikation und Verkauf im Vertrieb KViV Vertrieb-Telefon	36		■				□	■
Kommunikation und Verkauf on the job KViV on the job - Vertrieb	37		■				■	□
Kommunikation und Verkauf on the job KViV on the job – Vertrieb Telefon	38		■				□	■
Kommunikation und Verkauf Videotraining KViV Video - Vertrieb	39		■				■	□

BESONDERES	40	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer Referenten	Führung Teamleiter	AD	ID
Kommunikation für Auszubildende / Neulinge / Quereinsteiger,...	40	■	■	■				
Extrem schwierige Konflikt- und Reklamationsgespräche	41	■	■	■	■	■	■	■
Schlichtung / Mediation: Heiße Eisen aus dem Feuer holen	42	■	■	■		■		
Ausbildung: Prozessoptimierung und Betreuung des Kunden	43	■	■				■	■
Effektives Zeit- und Teammanagement im Berufsalltag ZeM	44	■	■	■	■	■		■
Leistung, Zusammenarbeit und Motivation im Team	45	■	■	■	■	■		
Persönliche Arbeitstechnik PAT	46	■	■	■	■	■		■
Effektive Besprechungen und Meetings im Service	47	■				■		
Kreativ Training & Workshop für die Ideenfindung (NEU)	48	■	■	■	■	■		
Lernendes Unternehmen LUP	50	■	■	■	■	■	■	■

METHODISCHE FEHLERSUCHE MF®4.0 UND MF®5.0	52	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
im Service	56				▲	▲		
Methodische Fehlersuche im Field Service MF®4.0 Field Service	56	■			□	□	■	□
Methodische Fehlersuche im Support MF®4.0 Support	57	■			□	□	□	■
Methodische Fehlersuche Komplettpaket MF®4.0 plus Kommunikation	58	■			■	■	■	■
Methodische Fehlersuche Event MF®5.0 Event Service	59	■			■	■	■	■
Methodische Fehlersuche Fallberatung MF®5.0 Fallberatung Service	60	■			■	■	■	■
Methodische Fehlersuche Praxistage MF®5.0 Praxistage Service	61	■			■	■	■	■
in Instandhaltung / Produktion / Montage	62				▲	▲		
Methodische Fehlersuche MF®4.0 Instandhaltung / Produktion / Montage	62			■	□	□		
Methodische Fehlersuche Event MF®5.0 Event Instandhaltung / Produktion / Montage	63			■	■	■		
Methodische Fehlersuche Fallberatung MF®5.0 Fallberatung Instandhaltung / Prod.	64			■	■	■		
Methodische Fehlersuche Praxistage MF®5.0 Praxistage Instandhaltung / Prod.	65			■	■	■		

AD = Schwerpunkt persönlicher Kontakt | ID = Schwerpunkt Telefonkontakt

INHALTSVERZEICHNIS

METHODISCHE FEHLERSUCHE MF®4.0 UND MF®5.0	52	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
MF®-Ausbildung	66							
MF®-Moderator MF®4.0 Moderator	66	■		■	■	■		
MF®-Multiplikator / Trainer MF®4.0 Multiplikator / Trainer	67	■		■	■	■		

TRAIN THE TRAINER – EINWEISUNG – PRÄSENTATION	68	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer Referenten	Führung Teamleiter	AD	ID
Train the (technical) Trainer TTT	70	■		■	■	□		
Train the (technical) Trainer Aufbautraining TTT Aufbau	71	■		■	■	□		
Train the (technical) Trainer on the job TTT on the job / Hospitation	72	■		■	■			
Train the (technical) Trainer Video- / Sprachtraining TTT Video	73	■		■	■	□		
Einweisung EW	74	■		■	■	□	■	■
Effektives Präsentieren EP	75	■	■	■	■	■	■	■

FÜHRUNG UND ENTWICKLUNG – BEWERBUNGSGESPRÄCHE	76	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
Führung und Entwicklung von Mitarbeitern ZFü Mitarbeiterführung	78	■	■	■		■	■	■
Vom Mitarbeiter zur Führungskraft ZFü vom Mitarbeiter zur Führungskraft	79	■	■	■		■	■	■
Zielvereinbarungsgespräche ZFü Zielvereinbarungsgespräche	80	■	■	■		■	■	■
Effektive Meetings ZFü effektive Meetings	81	■	■	■		■	■	■
Workshop ZFü Workshop	82	■	■	■		■	■	■
Video- / Sprachtraining ZFü Video- und Sprachaufzeichnung	83	■	■	■		■	■	■
Teamentwicklung ZFü Teamentwicklung	84	■	■	■		■	■	■
Bewerbungsgespräche ZFü Bewerbungsgespräche	85	■	■	■		■	■	■
Als Frau klar in Führung gehen FfF	86	■	■	■		■	■	■

BURNOUT PRÄVENTION UND INTEGRATION	88	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
Work-Live-Balance Prävention WLB Prävention	90	■	■	■	■	■	■	■
Work-Live-Balance Integration WLB Integration	91	■	■	■	■	■	■	■

VERKAUFEN – NEUKUNDEN – ARGUMENTATION – MESSEN	92	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
im Service	94				▲	▲		
Verkauf und Argumentation im Field Service VAiS Field Service	94	■			□	□	■	□
Verkauf und Argumentation im Support VAiSTel Support	95	■			□	□	□	■
Neukundengewinnung - Kaltakquise im Service VAiS Neukunden	96	■			□	□	■	■
Angebotsverfolgung im Service VAiS Angebotsverfolgung	97	■			□	□	■	■
Aktive Kommunikation und aktiver Verkauf VAiSTel Outbound - Telefon	98	■			□	□	□	■
Verkauf und Argumentation Videotraining VAiS Video - Field Service	99	■			□	□	■	□
Verkauf und Argumentation on the job VAiS on the job - Field Service	100	■			□	□	■	□
Verkauf und Argumentation on the job VAiSTel on the job - Support	101	■			□	□	□	■
im Vetrieb und Handel	102				▲	▲		
Verkauf und Argumentation im Vertrieb VAiV Vertrieb	102		■		□	□	■	□
Verkauf und Argumentation im Vertrieb Telefon VAiVTel Vertrieb - Telefon	103		■		□	□	□	■
Neukundengewinnung - Kaltakquise im Vertrieb VAiV Neukunden	104		■		□	□	■	■
Angebotsverfolgung im Vertrieb VAiV Angebotsverfolgung	105		■		□	□	■	■
Aktive Kommunikation und aktiver Verkauf VAiV Outbound - Telefon	106		■		□	□	□	■
Verkauf und Argumentation Videotraining VAiV Video - Vetrieb	107		■		□	□	■	□
Verkauf und Argumentation on the job VAiV on the job - Vertrieb	108		■		□	□	■	□
Verkauf und Argumentation on the job VAiVTel on the job - Vertrieb Telefon	109		■		□	□	□	■
Organisation im Verkaufsaußendienst OiAD Orga Verkaufs-AD	110	■	■			■	■	
Messen	111				▲	▲		
Spezial-Training Messe Messe Training	112	■	■		■	■	■	■
Spezial-Coaching Messe Messe Coaching	113	■	■		■	■	■	■

INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION – FÜHRUNG	114	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
Interkulturelle Kompetenz IK Kompetenz	116	■	■	■	■	■	■	■
Interkulturelle Kommunikation und Konfliktlösung IK Konfliktlösung	117	■	■	■	■	■	■	■
Interkulturelle Teamentwicklung IK Teamentwicklung	118	■	■	■	□	■		
Interkulturelles Führen IK Führen	119	■	■	■	□	■		
Interkulturelles Coaching IK Coaching	120	■	■	■	■	■	■	■
Interkulturell IK Erfolgsfaktor Innendienst (NEU)	121	■	■			■		■

■ Schwerpunkt für die Zielgruppe | □ gemischt möglich / als Pilot / tätigkeitsabhängig sinnvoll | ▲ speziell angepasst / auch als Vorab-Training

INHALTSVERZEICHNIS

WORKSHOP – COACHING – MODERATION – INDIVIDUAL	122	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer Referenten	Führung Teamleiter	AD	ID
Intensiv-Coaching	124	■	■	■	■	■	■	■
Intensives Einzeltraining / Kleingruppentraining	125	■	■	■	■	■	■	■
Individuelle Moderation & Schlichtung / Mediation	126	■	■	■	■	■	■	■
Individueller Workshop / Moderation	127	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning TRAININGS-THEMEN	128	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer Referenten	Führung Teamleiter	AD	ID
me web distance learning KOMMUNIKATION	130							
wdl Kommunikation am Telefon	130	■	■	▲	▲	■	□	■
wdl Lösungsorientierte und sichere Kommunikation	131	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning METHODISCHE FEHLERSUCHE	132							
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Außendienst	132	■		▲	▲	□	■	□
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Innendienst	133	■		▲	▲	□	□	■
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Führungskräfte	134	■		▲	▲	■	■	■
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 Event/Webinar	135	■		▲	▲	■	■	■
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Instandh./Prod.	136	■		▲	▲	■	■	■
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 Praxiszertifikat	137	■		▲	▲	■	■	■
me web distance learning TRAIN THE TRAINER	138							
wdl Methodik/Planung/Konzeption	139	■	■	■	■	■	□	□
wdl Training online	140	■	■	■	■	■	□	□
wdl Moderieren und Verhandeln online	141	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning FÜHRUNG	142							
wdl Führung aus der Distanz – Mitarbeiter und Teams	142	■	■	■	□	■	■	■
wdl Mitarbeitergespräche führen	143	■	■	■	□	■	■	■
me web distance learning VERKAUF	144							
wdl Kundenkontakt und Verkauf im Außendienst ohne Besuch	144	■	■			□	■	□
wdl OUTBOUND aktiver Telefonverkauf	145	■	■			□	□	■
wdl ANGEBOTSVERFOLGUNG am Telefon	146	■	■			□	■	■
wdl Vor- und Einwandsbehandlung ECKSTEINE	147	■	■			□	■	■
wdl Verkaufsaktionen lebendig darstellen	148	■	■			□	■	■
me web distance learning INTERKULTURELL	149							
wdl Interkulturelle Kommunikation	149	■	■	■	■	■	■	■
wdl Interkulturelle Kompetenz im Business	150	■	■	■	■	■	■	■
wdl Konfliktlösung im internationalen Kontext	151	■	■	■	■	■	■	■
wdl Führen im interkulturellen Kontext	152	■	■	■	□	■	■	■
wdl Interkulturelles Einzelcoaching / Teamcoaching	153	■	■	■	■	■	■	■
wdl Erfolgsfaktor Innendienst NEU	154	■	■			■		■
me web distance learning INDIVIDUELL	156							
wdl Individuelle Themen nach Vorgabe	156	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning ONLINE-MEETING	157							
wdl Starterkit Online-Konferenz	157	■	■	■	■	■	■	■
wdl Anforderungsgespräche online	158	■	■	■	■	■	■	■
me KombiTraining - ONLINE NEU	159	■	■	■	■	■	■	■

GRUNDSÄTZLICHES	
Immer aktuell - einfach QR-Code scannen	162
Wir behalten ...	163

■ Schwerpunkt für die Zielgruppe | □ gemischt möglich / als Pilot / tätigkeitsabhängig sinnvoll | ▲ speziell angepasst / auch als Vorab-Training
AD = Schwerpunkt persönlicher Kontakt | ID = Schwerpunkt Telefonkontakt

Online
me web distance learning

DIE SPEZIALISTEN

Trainer sind heute gefordert, praxisbezogene, anwendbare und auf das jeweilige Unternehmen und die Marktsituation abgestimmte Trainings zu realisieren. Sie müssen theoretische Themen in Praxisbeispielen für die Teilnehmer transferieren und lebendig machen. Die Teilnehmer sollen die Methoden und Techniken mit hoher Motivation im Alltag umsetzen.

Aber wer kann diese Anforderungen erfüllen?

Genau hier setzt das Trainer-Netzwerk me **Weiterbildung** – Die Spezialisten für Service und Vertrieb an.

Es spielt keine Rolle, welche Funktionen und Aufgaben jemand im technischen Service, im Vertrieb, in der Instandhaltung oder in der Produktion bewältigt:

Er braucht

- konkrete,
- direkt erlebbare und
- direkt umsetzbare Handwerkszeuge, Ansätze und Ideen

in seiner Weiterbildung.

Dieses direkte Lernen für die Praxis ist die zentrale Leistung aller Trainings der me Weiterbildung.

Das me KOMPENDIUM — als Ideenpool für erfolgreiche praxisbezogene Weiterbildungskonzepte

Die branchen- und unternehmensspezifische Umsetzung an Beispielen, welche die Teilnehmer selbst mitbringen, motiviert zur unmittelbaren Umsetzung der Themen in die Praxis – Erfolgsfaktoren eines guten Trainings.

Die me Praxis-Trainer Markus Eckstein, Fred Kastens und Ferdinand Soethe und das gesamte Trainerteam garantieren dabei einen Trainingsstil „aus einem Guss“ bei gleichzeitig großer Bandbreite der Themen.

Dadurch entsteht ein sehr einheitliches Lernen für alle Teilnehmer in einem Unternehmen, 360° Ansatz, egal ob

- Servicemitarbeiter
- Vertriebsmitarbeiter
- Inhaber, Geschäftsführer, Führungskräfte
- Administrations- und Backofficemitarbeiter
- Instandhaltung, Fertigung, Produktion, Montage, Qualitätssicherung
- Handwerk.

Gerade durch eine solche gemeinsame Begeisterung wird im Alltag eine tiefe Umsetzung der Themen ermöglicht.

EXCELLENCE me TQM

In der Fortbildung wird oft über Qualität der Trainingsinhalte gesprochen.

Die me **Weiterbildung** geht hier noch einen Schritt weiter – für noch mehr Qualität in der Weiterbildung:

So wie der Inhalt müssen auch der Lerntransfer und die Lernvermittlung festlegten Qualitätsansprüchen entsprechen. Somit wird zusätzlich zum Trainingsinhalt auch der Trainer im Qualitätsmanagement berücksichtigt. Alle me Praxis- und Spezial-Trainer durchlaufen die Ausbildung zum jeweiligen Thema und werden mehrmals im Jahr in den Trainings hospitiert.

Dies garantiert Weiterbildung auf höchstem Niveau.

Mehr Informationen erhalten Sie auf der Homepage.

Einfach QR Code scannen:

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

me® | WEITERBILDUNG

markus eckstein ▪ fred kastens ▪ ferdinand soethe

me WEITERBILDUNG TEAM

Markus Eckstein – me Praxis-Trainer

- Trainer und Geschäftsführer
- Service und Vertrieb
- Entwickler 15 Ecksteine der Argumentationstechnik
- Spezialist für Neukundengewinnung und Kaltakquise
- Spezialist für Verdrängungsmärkte und Mehrmarkenstrategie
- Spezialist für Messe-Training/-Coaching

- Trainingsthemen:

Fred Kastens – me Praxis-Trainer

- Trainer
- Coach, Mediator, Moderator (auch international)
- Entwickler Trainingskonzepte allgemein
- Entwickler von MeFeS® und der Weiterentwicklung MF® 4.0 / 5.0
- Entwicklung Train the Trainer / Multiplikatorenausbildung
- Interne Trainer-Ausbildung

- Trainingsthemen:

Ferdinand Soethe – me Praxis-Trainer

- Trainer
- Detail- und Tiefentrainings
- Entwickler Burnout Prävention
- Spezialist für Software-Entwicklung
- Entwickler Zeitmanagement
- Entwickler Leben und Arbeiten im Gleichgewicht

- Trainingsthemen:

Monika Eckstein – me Backoffice

- Geschäftsführerin
- Backoffice
- Konzept und Angebot
- Kundenbetreuung

Sandra Doneff – me Backoffice

- Backoffice
- Kundenbetreuung
- Trainingsvorbereitung
- Buchhaltung

me Praxis-Trainer

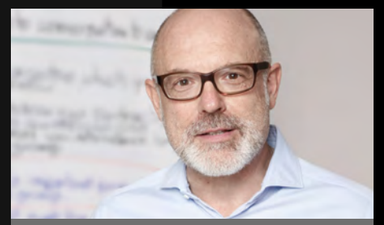
Alle me Praxis-Trainer blicken auf eine hohe Berufserfahrung zurück. Und mit insgesamt über 100 Jahren Trainingserfahrung sind die Trainingsmaßnahmen auf die alltäglichen Probleme und Herausforderungen der Teilnehmer zugeschnitten.

Es wird Praxis trainiert – nicht über Theorien philosophiert.

BILDER sagen mehr als WORTE

PRAXIS-VIDEO

me Trainer-Team und me Backoffice



Michael Moritz – me Spezial-Trainer

- Trainer
- Interkulturelle Trainings und Workshops
- Coaching interkulturelles Arbeiten
- Zertif. Internationaler Business Coach
- Zertifiziert in 360° Feedback, Reflektor Big Five Personality und Lifo Verhaltensstile
- Arbeitet weltweit in den Sprachen Deutsch, Französisch und Englisch

- Trainingsthemen:

Peter Vogtmann – me Spezial-Trainer

- Trainer
- Coach, Moderator, Speaker, Autor, Mentor
- Industrial Engineering
- Senior Consultant TPM (Total Productive Maintenance)
- Projektmanagement und Prozessoptimierung
- Spezialist Methodische Fehlersuche (Theorie, Praxis)
- Potential- und Persönlichkeitsentwicklung
- Change Management
- Trainingsthemen:

Uwe Storm – me Praxis-Trainer

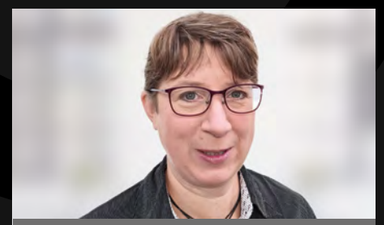
- Trainer
- Potential- / Persönlichkeitsentwicklung
- Teamentwicklung
- Spezialist für Konfliktlösung und Coaching

- Trainingsthemen:

Matthias Pfeiffer – me Praxis-Trainer

- Trainer
- Zertifizierter Business Coach
- effektive Kommunikation / wirksame Zusammenarbeit
- Spezialist für innovative Problemlösung / kreative Ideenfindung
- Spezialist für Kundenbedürfnisanalyse

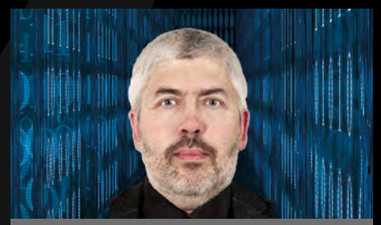
- Trainingsthemen:



Dr. Andra Thiel – me Praxis-Trainerin

- Trainerin
- Spezialistin Blended Learning
- Optimierung Online-Trainings
- Coaching

- Trainingsthemen:



Peter Spönemann – me IT-Spezialist

- Scrum- und IT-Spezialist
- Projektmanagement
- Softwarearchitektur, Architekturdokumentation

- Trainingsthemen:

Kommunikation | MeFeS® Methodische Fehlersuche | Train the Trainer | Führung | Burnout | Verkauf | Interkulturell | Coaching/Workshop | Online me web distance learning

me PRAXISBEZOGENE MASSNAHMEN – GRUNDPRINZIP

Das Grundprinzip

Es beginnt immer mit der Kommunikation. Und vieles endet, wenn die Kommunikation verloren geht. Kommunikation ist zu 90 % von der nonverbalen Kommunikation bestimmt. Deshalb ist die Grundlage für erfolgreiche Weiterbildungsmaßnahmen immer die nonverbale Kommunikation.

Darauf bauen die Trainingskonzepte auf.

So viele Möglichkeiten wie im echten Leben: Unternehmens-, Führungs- und Mitarbeiterentwicklung ist vielfältig.

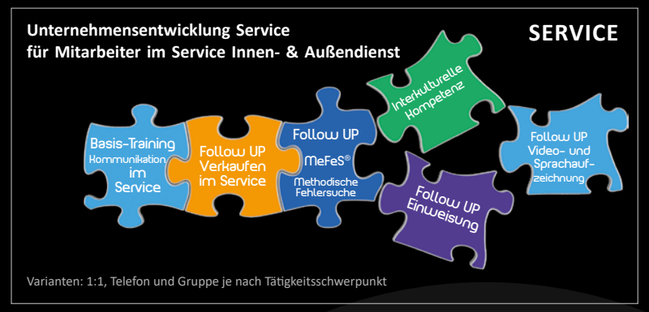
Deshalb gibt es eine Vielzahl von Trainingsmöglichkeiten. Für den ersten Überblick haben wir einige Beispiele schematisch dargestellt.

Die Möglichkeiten optimal ausschöpfen.

Gerade in verantwortlicher Position ist die persönliche Entwicklung der Schlüssel zum Erfolg. Wer die eigenen Stärken ausbaut, kann Menschen zu Höchstleistungen führen.

Gerne entwickeln wir Ihr Trainingskonzept bzw. Trainingsmodul. Nehmen Sie einfach Kontakt auf:

E-Mail: monika.eckstein@me-weiterbildung.de
Telefon: +49 (0) 9192 / 994 36 80
Homepage: www.me-weiterbildung.de



me Praxis-Übungen

In den me Praxis-Trainings geht es immer darum, Wege aufzuzeigen, wie eine noch höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit erreicht werden kann.

Nur wer sicher im Umgang mit Kunden und Mitarbeitern ist, wird auf Dauer erfolgreich sein.

Deshalb gibt es ein zielgruppenangepasstes Trainingskonzept.

Angepasst

Auf den nächsten Seiten finden Sie einen kleinen Auszug der möglichen Trainingsthemen. Jedes der Themen wird zusammen mit dem jeweiligen Unternehmen an die spezifischen Anforderungen angepasst. Somit finden sich die Teilnehmer schnell in ihrer täglichen Praxis und Branche wieder.

Der Service-Verband
Förderkreis Partner

SO VIELE MÖGLICHKEITEN und NICHTS VON DER STANGE – WIE IM ECHTEN LEBEN

Nichts von der Stange und trotzdem aufeinander aufbauend. Gerade bei großen Trainingsmaßnahmen, bei welchen viele Themen trainiert werden und somit mehrere Trainer involviert sind, zeigt die gleiche Basis von Methoden und Technik ihre Stärke.

Die Teilnehmer erleben die Weiterbildungsmaßnahme aus einem Guss und erkennen die einzelnen Techniken in verschiedenen Themen und Situationen wieder.

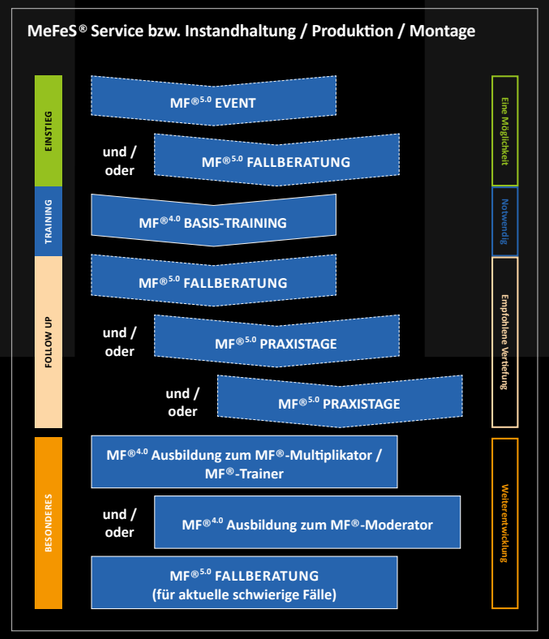
Die Vorgesetzten sind dann oft überrascht, mit wie viel Motivation die Mitarbeiter nach dem Training beginnen, die Themen umzusetzen. Was auch darauf zurückzuführen ist, dass nichts von der Stange kommt, sondern jedes Mal auf den Alltag der Teilnehmer, die Branche und das Unternehmen abgestimmt ist.

Praxisbezogenheit wird in der Weiterbildung gerade von den Teilnehmern erwartet und vorausgesetzt.

Auch eine Spezialität der me **Weiterbildung** ist es, sehr individuelle Trainings, Workshops und Coachings mit dem Kunden umzusetzen.

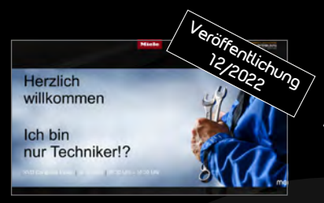
Dies geht so weit, dass manchmal das Thema im Vorfeld nicht bekannt ist, sondern die Teilnehmer Ihre Themen mit in die Veranstaltung bringen und diese dort ausgearbeitet werden.

Je nach Thema: als PRÄSENZ-TRAINING, HYBRIDES TRAINING und/oder als ONLINE-TRAINING



me WEITERBILDUNG IM VIDEO UND PODCAST ERLEBEN

Die Spezialisten der me Weiterbildung werden regelmäßig zu Expertenforen, Fachsequenzen und Workshops eingeladen. Wer nicht live dabei war, kann sich hier die jeweiligen Themen im Nachgang anschauen oder anhören. Zusätzlich gibt es auch einen ersten Einblick in echte Trainingssituationen, damit Sie sich selbst einen ersten Eindruck machen können. Wir wünschen viele gute Erkenntnisse ...



Kommunikation und Verkauf im Service

KVD Expertenforum – Service Congress - Live-Mitschnitt:
„Kundendiensttechniker - ein wichtiger Teil des Customer Experience“ / Miele & Cie. KG
Mit Guido Geller und Markus Eckstein

Interkulturell

KVD Expertenforum - Live-Mitschnitt:
„Erfolgreiche schriftliche Kommunikation im Service mit ausländischen Kunden, Niederlassungen oder Lieferanten – Fallstricke und Chancen“
Mit Fred Kastens und Michael Moritz

https://youtu.be/26x0IKrXrqA

Methodische Fehlersuche MeFeS®

KVD Workshop - Live-Mitschnitt:
„Methodische Fehlersuche MeFeS® für Serviceverantwortliche“
Mit Fred Kastens

https://youtu.be/7w3wNjHnqSM

Digitale Kommunikation und Kundenbetreuung

KVD Expertenforum - Live-Mitschnitt:
„Digitale Kundenbetreuung“ / Zeppelin Power Systems
Mit Jörg Rothe und Markus Eckstein

https://youtu.be/TatxMXuA2BM

Führung

KVD 4.4 Fachsequenz – Service Congress - Live-Mitschnitt:
„Fachkräftemangel – wenn Firmen und Führungskräfte um neue Mitarbeiter werben“ / WMF Group GmbH
Mit Claudia Walter-Unterkofler und Markus Eckstein

https://youtu.be/LV9mghv4hx4

Online Kommunikation

KVD 4.4 Fachsequenz – Service Congress - Live-Mitschnitt:
„Effektive Kommunikation online – im Meeting/Einzelgespräch/Training“
Mit Markus Eckstein, Fred Kastens und Ferdinand Soethe

https://youtu.be/p0yRBhmzqSA

Kommunikation und Mitarbeiterentwicklung

KVD 1.2 Fachsequenz – Service Congress - Live-Mitschnitt:
„Fit für die internationalen Märkte und fit für neue Anforderungen Fachkräfte-Mangel und Talentförderung - Den Techniker der Zukunft bekommen“
Mit Hubert Schmid und Markus Eckstein

https://youtu.be/s_IWFxlGrqc

Trainingseinblick

Ein Einblick in den 2. Tag des 3-tägigen me Praxis-Trainings:
Miele Grundlagentraining „Erfolgreich kommunizieren im Service“.
Guido Geller - Leitung Miele Hausgeräteservice Deutschland - berichtet über die Erfahrungen in den letzten 7 Jahren mit dem Trainer und über die Wirksamkeit der Trainingsmaßnahme.
Zusätzlich schildern die Teilnehmer, wie sie das Training erleben.

https://youtu.be/GnFnqJ8Yp5o

Trainingseinblick

Was macht die Praxis-Trainings der me Weiterbildung aus?
Markus Eckstein erklärt den Trainingsaufbau und -ablauf anhand eines Trainingseinblicks bei Trainer Fred Kastens.

https://youtu.be/70uyJn_xfn4

me Weiterbildung zum zweiten Mal eingeladen zum KVD Podcast

Heute: „6 Stellschrauben nicht nur für Führungskräfte: Servicetechniker als Schnittstelle beim Kunden“
Servicetechniker sind vielfach die erste Kontaktperson zwischen einer Organisation und dem Kunden. Das birgt Potenziale, die allerdings nicht alle Service-Organisationen auch heben. Führungskräfte wie Servicetechniker selbst stehen da in der Pflicht.
Mit Fred Kastens, Markus Eckstein und Michael Braun

https://open.spotify.com/episode/2Yr5PaSj4B0XkuyXxg2PA7?si=4Qa-y51XQMKni2d_j1fLEg

me Weiterbildung eingeladen zum KVD Podcast

Heute: „Methodische Fehlersuche im technischen Service – so geht’s in der Praxis“
Nichts überzeugt einen Kunden mehr als ein erlebtes systematisches Vorgehen des technischen Service. Gleichzeitig ist methodische Fehlersuche ein hoch komplexes Zusammenspiel mentaler und emotionaler Fähigkeiten. Wie die methodische Fehlersuche in der Praxis funktioniert, zeigen wir in diesem Podcast an einem konkreten Fallbeispiel.
Mit Fred Kastens, Markus Eckstein und Michael Braun

https://open.spotify.com/episode/3p9dAjqpnspcVVRlTKTNQN?si=HDjF1CxVSGGmSilNeWTn-g

WISSENSWERTE EINBLICKE

me WEITERBILDUNG FACHARTIKEL ZUM NACHLESEN

Die Spezialisten der me Weiterbildung schreiben immer wieder Fachartikel zu aktuellen Themen. Diese ergänzen die Presseveröffentlichungen (https://www.me-weiterbildung.de/medien/presseveroeffentlichungen/) ideal. Einfach reinlesen und viele gute Erkenntnisse gewinnen ...

Die „Schatzkiste der Ideen“ öffnen und das „kreative Gold“ von Mitarbeitern nutzbar machen!

Permanente Veränderungen in den Märkten, beim Kunden und im Wettbewerbsumfeld erfordern kreative Lösungen und Ideen, für den notwendigen Innovationsvorsprung.

https://www.me-weiterbildung.de/Fachartikel/2022_me_Fachartikel_Die_Schatzkiste_der_Ideen_oeffnen_und%20_das_kreative_Gold_von_Mitarbeitern_nutzbar_machen.pdf

Aufgabe: Online-Moderation von Veränderungsprozessen

Eine Niederlassung in den USA eines deutschen Maschinenbauunternehmens soll durchgreifend neu organisiert werden.

https://www.me-weiterbildung.de/Fachartikel/2021_me_Fachartikel_Online_Moderation_von_Ver%C3%A4nderungsprozessen_Beispiel_USA.pdf

Es bleibt alles anders...
Wenn der Service zur Stütze des Vertriebs werden soll

oder: wenn händeringend Umsatz gesucht wird

https://www.me-weiterbildung.de/Fachartikel/2020_me_Fachartikel_Es_bleibt_alles_anders_-_Verkauf.pdf

Methodische Fehlersuche als Team-Aufgabe

Der Grundstein für den Erfolg von MeFeS® ist die Team-Arbeit bei der Umsetzung

https://www.me-weiterbildung.de/Fachartikel/2021_me_Fachartikel_MeFeS_Methodische_Fehlersuche_als_Team-Aufgabe.pdf

Methodische Fehlersuche als etablierter Prozess im Service

Der Serviceverantwortliche als Schlüssel zur Umsetzung der Methodik

https://www.me-weiterbildung.de/Fachartikel/2020_me_Fachartikel_MeFeS_Methodische_Fehlersuche.pdf

Erfahrungsbericht im zweiten Corona-Jahr:

Praxistrainings online

https://www.me-weiterbildung.de/Fachartikel/2021_me_Fachartikel_Erfahrungsbericht_Praxistrainings_online_im_2ten_Corona_Jahr.pdf

WISSENSWERTES LESEN

ANGEBOT FÜR IHR NÄCHSTES MITARBEITER – EVENT/MEETING/TREFFEN

Ihre nächste Mitarbeiterveranstaltung soll neben Zahlen, Daten und Fakten auch einen weiteren informativen und anregenden Tagesordnungspunkt beinhalten? Dann sind die EVENT-MODULE als Impuls-Trainings die richtige Ergänzung; und bieten auch die Möglichkeit, das Thema und den Trainer kennenzulernen und all dies zu einer fixen Investition.

	Inhalt	Zielgruppe
KOMMUNIKATION EVENT	■ Umgang mit Kunden und Kollegen ■ Vorgehensweise bei schwierigen Gesprächen/Themen ■ Weitere Inhalte aus den nachfolgenden Modulbeschreibungen nach Ihren Vorgaben wählbar	■ Service-Mitarbeiter ■ Vertriebs-Mitarbeiter ■ Führungskräfte ■ Back-Office-Mitarbeiter ■ Logistik-Mitarbeiter
MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE EVENT	■ Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche ■ Bearbeitung eines firmenspezifischen Falls ■ Weitere Inhalte aus den nachfolgenden Modulbeschreibungen nach Ihren Vorgaben wählbar	■ Service-Mitarbeiter ■ Support-Mitarbeiter ■ Instandhaltungs-Mitarbeiter ■ Hotline-Mitarbeiter ■ Führungskräfte
TRAIN THE TRAINER EINWEISUNG EVENT	■ Effektives Auftreten als Trainer ■ Aufmerksamkeitsmanagement / lebendiges Lernen ■ Weitere Inhalte aus den nachfolgenden Modulbeschreibungen nach Ihren Vorgaben wählbar	■ Technische Trainer ■ Fachtrainer ■ Service-Mitarbeiter ■ Vertriebs-Mitarbeiter ■ Führungskräfte
FÜHRUNG EVENT	■ Wie sieht zeitgemäße Führung aus? ■ Anspruch der Mitarbeiterentwicklung ■ Situative Führung je nach Mitarbeiterstand ■ Weitere Inhalte aus den nachfolgenden Modulbeschreibungen nach Ihren Vorgaben wählbar	■ Geschäftsführer / Inhaber ■ Führungskräfte ■ Abteilungs- / Teamleiter ■ Angehende Führungskräfte
VERKAUF EVENT	■ Kommunikation in der Verhandlung ■ Argumentationstechnik bei Einwänden ■ Praxis- und Teilnehmerbeispiel ■ Weitere Inhalte aus den nachfolgenden Modulbeschreibungen nach Ihren Vorgaben wählbar	■ Service-Mitarbeiter ■ Vertriebs-Mitarbeiter ■ Führungskräfte ■ Backoffice-Mitarbeiter (z.B. Buchhaltung)
INTERKULTURELL EVENT	■ Die wichtigsten kulturellen Unterschiede anhand von Kulturdimensionen ■ Lernen durch zahlreiche interkulturelle Fallbeispiele mit Lösungsoptionen ■ Weitere Inhalte aus den nachfolgenden Modulbeschreibungen nach Ihren Vorgaben wählbar	■ Alle Mitarbeiter und Führungskräfte, die mit unterschiedlichen Kulturen im In- und Ausland zu tun haben

DAUER
- 2 - 5 Stunden

TEILNEHMERZAHL
- 10 - 50 und mehr

FIXE INVESTITION

Deutschland	2.950,00 €
GB, CH, AT, IT	3.550,00 €

Inklusive 2 - 5 Stunden Vortrag, An- und Abreise, ggf. Übernachtung, ohne Handout, zzgl. MwSt., gültig bis 12.2023

TRAININGSSPRACHEN
- Deutsch / Englisch

INTERKULTURELL
- zusätzlich Französisch

ANGEBOT – EVENT

KOMMUNIKATION
ALS BASIS DES ERFOLGS UND GRUNDLAGE FÜR ALLES

Kommunikation ist der Transmissionsriemen für alle Vorgänge.
Es ist ein selbstverständliches, allgegenwärtiges Geschehen.

Gleichzeitig gilt:

- Wenn es in **Unternehmen** zu Fehlentwicklungen kommt, ist oft die Rede von Kommunikationsschwierigkeiten.
- Wenn **Kunden** unzufrieden sind, liegt es oft an ungenau formulierten Absprachen.
- Wenn **technische Leistungen** nicht vermittelt werden, der Nutzen unklar bleibt und die Beziehung nicht stimmt, wird sehr schnell der Preis als zu hoch empfunden und die Kunden wenden sich ab.
- Gleiches gilt für Unklarheiten und Störungen im Verhältnis zwischen **Führungskraft und Mitarbeiter**. Hier ist eine situativ passende und wertschätzende Herangehensweise absolut entscheidend für die Motivation und für den inhaltlich / realen Erfolg.
- Gleiches gilt für alle Formen von **Projektleitung**.
- Insbesondere im Prozess des **Verkaufens und Verhandelns im Vertrieb**, bei heißen Preisverhandlungen und gleichzeitiger Genauigkeit in der Argumentation entscheidet maßgeblich das Schwert der Kommunikation.
- Gerade auch **Projekte** entscheiden sich maßgeblich über eine gelungene Kommunikation.

KOMMUNIKATION

Was ist Kommunikation?

Kommunikation ist zu 90% nonverbales Geschehen. Stimmt das nonverbale Miteinander, werden die richtigen Worte gefunden, erfolgt ein besserer Informationsaustausch, ist es einfacher, gute und verbindliche Absprachen zu finden. Und auch Konflikte lassen sich auf dieser Basis erstaunlich leicht lösen. Wenn das nonverbale Geschehen verstanden wird, sind die anderen Bereiche der Kommunikation sehr schnell erschließbar.

Alle me Praxis-Trainer nutzen daher hier die nonverbale Kommunikation nach Fred Kastens. Er hat die vielen theoretischen Ansätze in der Kommunikation in die Praxis transferiert, so dass die Teilnehmer die Kommunikation als nützliches, effektives, hilfreiches und praxisnahes Werkzeug erleben.

Konkret in der Praxis ist dies

- der **Techniker**, der sehr effektiv alle relevanten Informationen zur Störung herausbekommt,
- die erregte **Reklamation** des Kunden, die sofort in ruhiges Fahrwasser geführt wird,
- die Absprache in **Besprechungen**, die Hand und Fuß hat,
- das **Verkaufsgespräch**, in welchem der Kunde erreicht wird,
- das **Mitarbeitergespräch**, das für Klarheit sorgt, …

Für jeden Bereich von Service, Vertrieb und Führung gibt Ihnen die me **Weiterbildung** – die Spezialisten für Service und Vertrieb hoch passende und sehr wirksame Instrumente an die Hand, mit welchen der Alltag besser handhabbar ist.

KOMMUNIKATION IM SERVICE
KiS Field Service

BASIS-TRAINING

THEMA

KiS Field Service

Kommunikation im Service
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse
Offenes Training

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure
- Kundenbetreuer / -berater
- Service-Verkäufer,…

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Mitarbeiter treffen Aussagen mit sehr negativen Folgen, weil sie sich einfach nicht besser zu helfen wissen.
- Manchmal fehlt schlicht das Gespür für angemessene Verhaltensweisen.
- Die Wahrnehmung von Kommunikation ist ungeschult und manchmal sehr eingeschränkt. Mitarbeiter merken einfach gar nicht, was und wie sie etwas anstellen.
- Wirklich wirksame Techniken und Methoden sind unbekannt oder werden nicht systematisch eingesetzt.
- Vorbereitung und Gesprächsaufbau / -strategie sind eher unbekannte Worte – entsprechend häufig wird bei schwierigen Situationen ins offene Messer gelaufen.
- Kommunikation mit Maske erschwert den Kundenkontakt.
- … und die Kunden werden anspruchsvoller in Sachen Kommunikation.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Teilnehmer bekommen eine stark erweiterte Wahrnehmung von Kommunikation.
- Techniken und Methoden zur Einflussnahme sind bekannt, anerkannt und stehen gerade für schwierige Situationen zur Verfügung.
- Wenn etwas schief geht, können die Gründe erkannt werden, dadurch Verantwortung übernommen werden und daraus gelernt werden.
- Die Teilnehmer verfügen über klare Handwerkszeuge und Vorgehensweisen für alle typischen Situationen im Service.
- Die Rolle und das Selbstverständnis (=was ist meine Aufgabe) erweitern sich stark durch dieses Training.

Ziel (Ansatz)

- Kompetent und sicher beim Kunden auftreten
  - wissen wie dies geht und es real umsetzen können
- Schwierige Situationen gut vorbereiten, im Gespräch angemessen behandeln und sich zu helfen wissen
- Mittels nonverbaler und verbaler Techniken schnell wahrnehmen was passiert und sinnvoll reagieren können
- Die Macht der Visualisierung in (fast) allen Situationen anwenden können
- Systematisch eine gute Kundenbeziehung aufbauen und über den gesamten Kontakt halten
- Handwerkszeuge erwerben für eine lösungsorientierte Kommunikation
- Mit einem ganz neuen Blick und neuen Standards zu Kommunikation aus diesem Training herausgehen

Inhalte

- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden in der Kommunikation (nicht nur mit Kunden): 3. Punkt, Pausentechnik, Stimmmuster, Visualisierung,…
- Die 6 Rollen des Technikers
- Visualisierung / Papier: Wirkungen – Methoden – Einsatzgebiete – Strategien
- Wünsche / Äußerungen des Kunden vollständig erfassen – um dann das Richtige tun zu können
- Vorbereitung und Steuerung von schwierigen Situationen
- Reklamationen und Konfliktgespräche kontrolliert / effektiv führen
- Wie man sich und die eigene Firma gut verkauft / darstellt / schützt
- Kommunikation mit Maske
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiS Field Service
- Video-Training KiS Video - Field Service
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour KiS on the job - Field Service

TRAININGSFORM

- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE

… damit Techniker Themen beim Kunden gut lösen.

KOMMUNIKATION IM SERVICE
KiSTel Support

BASIS-TRAINING

THEMA

KiSTel Support

Kommunikation im Service
Schwerpunkt telefonischer Kundenkontakt

Inhouse
Offenes Training

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- Support
- Disponent
- Hotline
- Troubleshooting
- Kundenbetreuer / -berater
- ET-Verkäufer
- Verkäufer von Wartungsverträgen,…

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Telefonische Kommunikation hat häufig eine hohe Schlagzahl und ist nicht nur für untrainierte Mitarbeiter teilweise sehr belastend.
- Mitarbeiter treffen Aussagen mit sehr negativen Folgen, weil sie sich einfach nicht besser zu helfen wissen (vermehrt unter Stresssituationen am Telefon).
- Die Wahrnehmung gerade von telefonischer Kommunikation ist ungeschult und manchmal sehr eingeschränkt. Mitarbeiter merken einfach gar nicht, was und wie sie etwas anstellen.
- Vorbereitung und Gesprächsaufbau / -strategie am Telefon sind eher unbekannte Worte – entsprechend häufig entstehen schwierige Situationen.
- … und die Kunden werden anspruchsvoller in Sachen Kommunikation.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Stark erweiterte Wahrnehmung der kommunikativen Möglichkeiten am Telefon
- Diese verstärkte Wahrnehmung geht Hand in Hand mit dem Erwerb von Techniken, Werkzeugen und Methoden am Telefon.
- Wie man in einen guten Verlauf hineinsteuert ist bekannt, anerkannt und steht gerade für schwierige Situationen zur Verfügung.
- Gerade in einem Team haben alle hinterher ein ähnliches Verständnis guter telefonischer Kommunikation und helfen sich gegenseitig.
- Die Teilnehmer verfügen über klare Handwerkszeuge und Vorgehensweisen für alle typischen Situationen am Telefon.
- Die Rolle und das Selbstverständnis (= was ist meine Aufgabe / was kann und sollte ich erreichen) erweitern sich stark durch dieses Training.

Ziel (Ansatz)

- Fähigkeit zum nonverbalen und verbalen Aufbau eines guten Kontaktes in der ersten Minute (inklusive sofortiger einsetzender Deeskalation von Reklamationen u.ä.)
- Optimierte Sprech- und Pausentechnik für prägnantes Erklären / Darstellen oder anders angewandt: Techniken zum Bremsen von Vielrednern
- Fragetechniken und andere Werkzeuge zur umfassenden Gewinnung von Infos (Bedarf, Anliegen, Problem,… gut erfassen am Telefon)
- Schwierige Situationen am Telefon ansprechen (Analyse der Situation – Vorbereitung – Umsetzung)
- Allgemein: Lösungsorientierte Kommunikation am Telefon oder andersherum: Klippen erkennen und Lösungen finden
- Techniken und Werkzeuge zur Beruhigung / Versachlichung am Telefon einsetzen können
- Parallel: Hinweise zu E-Mail-Kommunikation

Inhalte

- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden am Telefon: Atem- und Stimmmuster, notieren & sprechen, Pausentechnik, sprachlicher 3. Punkt, Verknüpfungen,…
- Notieren / Papier am Telefon: Wirkungen – Methoden – Einsatzgebiete – Strategien
- Wünsche / Äußerungen des Kunden vollständig erfassen – um dann das Richtige tun zu können
- Vorbereitung und Steuerung von schwierigen Situationen
- Reklamationen und Konfliktgespräche kontrolliert / effektiv führen
- Wie man sich und die eigene Firma gut verkauft / darstellt / schützt
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiSTel Support
- Sprachaufzeichnungs-Training KiSTel Support
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt KiSTel on the job-Support

TRAININGSFORM

- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Im Telefonkontakt sind Menschen bis zum Faktor 10 aggressiver – Hochleistungsjob am Telefon

KOMMUNIKATION IM SERVICE
KiS on the job – Field Service

Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Übersetzung des Gelernten im Training auf die konkrete Situation macht Schwierigkeiten.
- Gewohnte Verhaltensweisen werden wieder übermächtig.
- Die Schlagzahl des Alltags beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Es tauchen neue Probleme auf, bei denen Unterstützung benötigt wird.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Vorgesetzte haben häufig einfach nicht die Zeit für ein solches Coaching.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Es entsteht eine klare Sicht darauf, was machbar ist (und damit auch zu leisten) und was auch einmal jenseits persönlicher / menschlicher Möglichkeiten liegt.
  Dies schafft sehr viel Zufriedenheit.
- Die Vorgehensweisen werden auf reale Fälle angewandt und es entstehen neue Routinen, die im Alltag verankert sind.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, der stattgefundenen Kommunikation, des eigenen Beitrags,… wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.

Ziel (Ansatz)

- Das im Basis-Training Gelernte wird sehr konkret angewendet und eingeübt.
- Sehr spezifisch wird der Einzelne trainiert.
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (Zeit- / Selbstmanagement, Tourenplanung, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,…).

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Entwicklung von Strategien / Vorgehensweisen für die realen Fälle
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Kundenbesuchen on tour:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Kundenbesuche stattfinden
  - Feedback als Bordsteinkonferenz direkt nach dem jeweiligen Kundenbesuch
    (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits beim nächsten Kundenbesuch
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiS Field Service
- Video-Training KiS Video - Field Service
- Weiteres Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour KiS on the job-Field Service

FOLLOW UP

THEMA

KiS on the job - Field Service

Kommunikation im Service Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour

Inhouse / on tour

DAUER

- 1 Tag

TEILNEHMERZAHL

- 1 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure
- Kundenbetreuer / -berater
- Verkäufer von Wartungsverträgen
- Service-Verkäufer,…

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KiS Field Service

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung beim Kundenkontakt für die persönliche Weiterentwicklung

KOMMUNIKATION IM SERVICE
KiSTel on the job – Support

Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt am Arbeitsplatz

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Übersetzung des Gelernten im Training auf die konkrete Telefonsituation macht Schwierigkeiten.
- Gewohnte Verhaltensweisen werden wieder übermächtig.
- Die Schlagzahl des Alltags gerade am Telefon beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Es tauchen neue Probleme auf, bei denen Unterstützung benötigt wird.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Vorgesetzte haben häufig einfach nicht die Zeit für ein solches Coaching.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Es entsteht eine klare Sicht darauf, was machbar ist (und damit auch zu leisten) und was auch einmal jenseits persönlicher / menschlicher Möglichkeiten liegt.
  Dies schafft sehr viel Zufriedenheit.
- Die Vorgehensweisen werden auf reale Fälle am Telefon angewandt und es entstehen neue Routinen, die im Alltag verankert sind.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, der stattgefundenen Kommunikation, des eigenen Beitrags,… wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.

Ziel (Ansatz)

- Das im Basis-Training Gelernte wird sehr konkret angewendet und eingeübt.
- Sehr spezifisch wird der Einzelne trainiert und gleichzeitig werden die Erkenntnisse und die gelungenen Ansätze dem ganzen Team zur Verfügung (Mini-Workshops).
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (Zeit- / Selbstmanagement, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,…).

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Entwicklung von Strategien / Vorgehensweisen für die realen Fälle am Telefon
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Echttelefonaten:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Telefonate stattfinden
  - Feedback direkt nach dem jeweiligen Telefonat
    (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits im nächsten Telefonat
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse im gesamten Team
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiSTel Support
- Sprachaufzeichnungs-Training KiSTel Support
- Weiteres Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt KiSTel on the job-Support

FOLLOW UP

THEMA

KiSTel on the job - Support

Kommunikation im Service Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt

Inhouse / am Arbeitsplatz

DAUER

- 1-2 Tage (je nach Zahl der Coachees)

TEILNEHMERZAHL

- 1-8 Teilnehmer (je nach Anzahl der Tage)

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- Support
- Disponent
- Hotline
- Troubleshooting
- Kundenbetreuer / -berater
- ET-Verkäufer
- Verkäufer von Wartungsverträgen,…

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KiSTel Support

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung am Arbeitsplatz für die persönliche Weiterentwicklung

KOMMUNIKATION IM SERVICE
KiS Video - Field Service

FOLLOW UP

THEMA

KiS Video - Field Service
Kommunikation im Service
Video-Training
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage (je nach gewünschter Intensität)

TEILNEHMERZAHL

- 2-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service direkten Kontakt mit Kunden haben:
- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure
- Kundenbetreuer / -berater
- Verkäufer von Wartungsverträgen
- Service-Verkäufer,…

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiS Field Service

TRAININGSSPRACHEN

Unsere Art des Video-Trainings macht Spaß!

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Es fehlen Anwendungen mit konkretem Feedback.
- Die Schlagzahl des Alltags beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Feedback von Kollegen / Vorgesetzten / Kunden,… ist eher selten und eher wenig gehaltvoll.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Das Lernen erfolgt in kleinen selbstständigen Teams und dies ist sehr teambildend und vertrauensfördernd.
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die Fähigkeiten aus dem Basis-Training werden enorm verstärkt und verankert.
- Die gelernten Techniken stehen hinterher automatisierter zur Verfügung.
- Extreme Schärfung der Wahrnehmungsfähigkeit und der Selbststeuerungsfähigkeit

Ziel (Ansatz)

- Intensives Training von Verhaltenswerkzeugen
- Training in Kleingruppen mit gegenseitigem Feedback
- Video wird als sehr positiv erlebt.
- Jeder erlebt direkt seine Stärken, Schwächen und Verbesserungen.
- Sehr starke Entwicklung: sich selbst beobachten und lenken können

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Die zu übende Verhaltenstechnik wird vorgegeben – die Fälle denken sich die Lerner selbst aus (=praxisnah!).
- Die Aufnahmen erfolgen in mehreren Teams mit je einer Videoausstattung.
- Feedback erfolgt zu Anfang mehr vom Trainer und dann immer mehr vom Kollegen und durch sich selbst, wenn man die Aufnahmen sieht.
- Viele kurze Aufnahmen: Wenn etwas schief läuft – nicht lange diskutieren: Sofort neu machen.
- Es geht um Praxis – Praxis – Praxis.

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiS Field Service
- Weiteres Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour KiS on the job-Field Service

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID
- ONLINE

Eine intensive Art des Lernens – durch Selbst- und Fremdanalyse Verhalten erkennen, ändern und verbessern

KOMMUNIKATION UND VERKAUF IM SERVICE
KViS Field Service

BASIS-TRAINING

THEMA

KViS Field Service
Kommunikation und Verkauf im Service
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse
Offenes Training

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufsprozesse im direkten Kontakt mit Kunden anstoßen / durchführen:
- Service-Verkäufer
- Verkäufer von Wartungsverträgen
- Kundenbetreuer / -berater
- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure,…

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Verkaufen (ET, Zusatzoptionen, Wartungsverträge,…) wird als eher unangenehm erlebt.
- Aussage: „Ich bin Techniker und kein Verkäufer!“
- Chancen werden nicht erkannt oder nicht genutzt.
- Kommunikativ weiß man nicht so recht, wie verkaufen „geht“.
- Es fehlen häufig Nutzenargumentationen.
- Wenn der Kunde dann überzeugt ist, wird der Sack nicht zu gemacht.
- Gerade schwierige Situationen sind häufig Verkaufschancen – und werden nicht genutzt.
- Konfliktsituationen führen zur Verunsicherung und unglücklichen Aussagen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Teilnehmer bekommen eine stark erweiterte Wahrnehmung von Kommunikation.
- Konfliktsituationen werden schneller auf die Sachebene geführt.
- Die eigene Rolle als Mitarbeiter und der eigene Job werden wieder bewusst wahrgenommen.
- Erleben, dass Kommunikation der Schlüssel und Grundlage für gutes Verkaufen ist
- Mit dem neuen kommunikativen Handwerkszeug fällt Verkaufen deutlich leichter.
- Chancen und Bedarf werden erkannt und man findet, was man dem Kunden anbieten kann.
- Vorbehalte gegenüber „verkaufen“ werden aufgearbeitet und Situationen identifiziert, in welchen man mit gutem Gefühl verkaufen kann.
- Man verfügt über eine „Bedienungsanleitung“ bzw. einen „roten Faden“ für das Verkaufen.
- Auch schwierige Situationen können jetzt gemeistert und ggfs. in Chancen umgewandelt werden.

Ziel (Ansatz)

- Kompetent und sicher beim Kunden auftreten
- Verkaufschancen aus dem Kundenkontakt heraus erkennen und nutzen
- Systematisch eine gute Kundenbeziehung aufbauen und über den gesamten Kontakt halten
- Mittels nonverbaler und verbaler Techniken schnell wahrnehmen was passiert und sinnvoll reagieren können
- Die Macht der Visualisierung in (fast) allen Situationen anwenden können
- Verkaufsprozess bewusst handhaben. Verkaufen statt nur beraten.
- Bedarfsweckung und –deckung gezielt einsetzen
- Richtig reagieren wenn der Kunde sagt: „….zu teuer“
- Nutzen aus Sicht des Kunden lebendig darstellen
- Für den Service passende Argumentationstechnik finden
- Verkauf als eine normale Tätigkeit erleben

Inhalte

- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden in der Kommunikation (nicht nur mit Kunden): 3. Punkt, Pausentechnik, Stimmmuster, Visualisierung,…
- Visualisierung / Papier: Wirkungen – Methoden – Einsatzgebiete – Strategien
- Einsatz dieser Werkzeuge beim Verkaufen
- Grundlagen guten Verkaufens im Service
- Chancen- und Bedarfserkennung
- Nutzen aus Sicht des Kunden darstellen: allgemeine Situationsbeschreibung als Türöffner
- Vorbereitung und Steuerung von Verkaufssituationen
- Reklamationen und Konfliktgespräche als Chance nutzen
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiS Field Service
- Video-Training KViS Video - Field Service
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour KiS on the job-Field Service

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE

… wenn Verkaufen Freude macht.

KOMMUNIKATION UND VERKAUF IM SERVICE
KViSTel Support

BASIS-TRAINING

THEMA

KViSTel Support

Kommunikation und Verkauf im Service
Schwerpunkt telefonischer Kundenkontakt

Inhouse
Offenes Training

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufsprozesse im telefonischen Kontakt mit Kunden anstoßen / durchführen:

- ET-Verkäufer
- Verkäufer von Wartungsverträgen
- Kundenbetreuer / -berater
- Support
- Disponent
- Hotline
- Troubleshooting,...

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Verkaufen (ET, Zusatzoptionen, Wartungsverträge,...) wird als eher unangenehm erlebt.
- Aktives Verkaufen erst recht. Aussage: „Ich bin Techniker und kein Verkäufer!“
- Chancen gerade am Telefon werden nicht erkannt oder nicht genutzt.
- Kommunikativ weiß man nicht so recht, wie verkaufen „geht“.
- Es fehlen häufig Nutzenargumentationen.
- Wenn der Kunde dann überzeugt ist, wird der Sack nicht zu gemacht.
- Gerade schwierige Situationen sind häufig Verkaufschancen – und werden nicht genutzt.
- Kundenkonflikte führen zur Verunsicherung und unglücklichen Aussagen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Stark erweiterte Wahrnehmung der kommunikativen Möglichkeiten am Telefon
- Erleben, dass Kommunikation der Schlüssel und Grundlage für gutes Verkaufen ist
- Mit dem neuen kommunikativen Handwerkszeug fällt Verkaufen am Telefon deutlich leichter.
- Chancen und Bedarf werden erkannt und man findet, was man dem Kunden anbieten kann.
- Vorbehalte gegenüber „verkaufen“ werden aufgearbeitet und Situationen identifiziert, in welchen man mit gutem Gefühl verkaufen kann.
- Kaltes Verkaufen wird zu einer handhabbaren Angelegenheit.
- Man verfügt über eine „Bedienungsanleitung“ bzw. einen „roten Faden“ für das Verkaufen am Telefon.
- Auch schwierige Situationen können jetzt gemeistert und ggfs. in Chancen umgewandelt werden.

Ziel (Ansatz)

- Kompetent und sicher mit dem Kunden telefonieren
- Verkaufschancen aus dem Kundenkontakt heraus erkennen und nutzen
- Auch „aktiv“ den Kunden anrufen können
- Systematisch eine gute Kundenbeziehung aufbauen und über den gesamten Kontakt halten
- Auch am Telefon mittels nonverbaler und verbaler Techniken schnell wahrnehmen was passiert und sinnvoll reagieren können
- Verkaufsprozess bewusst handhaben. Verkaufen statt nur beraten.
- Bedarfsweckung und –deckung gezielt einsetzen
- Richtig reagieren wenn der Kunde sagt: „....zu teuer“
- Nutzen aus Sicht des Kunden lebendig darstellen
- Für den Service passende Argumentationstechnik am Telefon finden
- Verkauf am Telefon als eine normale Tätigkeit erleben

Inhalte

- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden am Telefon: sprachlicher 3. Punkt, Pausentechnik, Stimmmuster, Atemmuster, notieren & sprechen, spiegeln,...
- Einsatz dieser Werkzeuge beim Verkaufen
- Grundlagen guten Verkaufens im Service
- Chancen- und Bedarfserkennung
- Nutzen aus Sicht des Kunden darstellen: allgemeine Situationsbeschreibung als Türöffner
- Vorbereitung und Steuerung von Verkaufssituationen am Telefon
- Reklamationen und Konfliktgespräche als Chance nutzen
- Techniken und Methoden des kalten Verkaufens am Telefon
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiSTel Support
- Sprachaufzeichnungs-Training KViSTel Support
- Weiteres Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) KViSTel on the job-Support

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

... wenn Verkaufen Freude macht.

KOMMUNIKATION UND VERKAUF IM SERVICE
KViS on the job - Field Service

Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour

FOLLOW UP

THEMA

KViS on the job - Field Service

Kommunikation und Verkauf im Service
Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour

Inhouse / on tour

DAUER

- 1 Tag

TEILNEHMERZAHL

- 1 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufsprozesse im direkten Kontakt mit Kunden anstoßen / durchführen:

- Service-Verkäufer
- Verkäufer von Wartungsverträgen
- Kundenbetreuer / -berater
- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure,...

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KViS Field Service

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist wird auch real gemacht.
- Gerade im Feld ist „Verkaufen“ seltener und gleichzeitig extrem wichtig.
- „Verkaufen“ für die konkrete Situation anzuwenden macht Schwierigkeiten.
- Der Widerstand gegen „Verkaufen“ nimmt wieder zu und man braucht Unterstützung beim inneren Schweinehund.
- Gerade zu Anfang stellen sich Erfolge nicht gleich ein.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Vorgesetzte haben häufig einfach nicht die Zeit für ein solches Coaching.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Direktes Verkaufen wird entzaubert. Man weiß jetzt wie es geht.
- Gelungene Verkäufe werden zu Blaupausen für die zukünftige Routine.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, des stattgefundenen Verkaufsprozesses, des eigenen Beitrags,... wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.

Ziel (Ansatz)

- Das im Basis-Training Gelernte wird sehr konkret angewendet und eingeübt.
- Die Verkaufsstrategien und -ansätze werden in den Alltag integriert.
- Ständiges Feedback zu allen Phasen des Verkaufsprozesses
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (Zeit- / Selbstmanagement, Tourenplanung, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,...).

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Entwicklung von Verkaufsstrategien / -vorgehensweisen für die realen Fälle
- Verkaufstechniken praktisch und real anwenden
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Kundenbesuchen on tour:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Kundenbesuche stattfinden
  - Feedback als Bordsteinkonferenz direkt nach dem jeweiligen Kundenbesuch (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits beim nächsten Kundenbesuch
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiS Field Service
- Video-Training ViS Video - Field Service
- Weiteres Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour (Verkauf) KViS on the job-Field Service

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ☐ ONLINE ☐

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung beim Kundenkontakt für die persönliche Weiterentwicklung

KOMMUNIKATION UND VERKAUF IM SERVICE

KViSTel on the job - Support

FOLLOW UP

THEMA

KViSTel on the job - Support
Kommunikation und Verkauf im Service
Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kunden-kontakt

Inhouse / am Arbeitsplatz

DAUER

- 1-2 Tage (je nach Zahl der Coachees)

TEILNEHMERZAHL

- 1-8 Teilnehmer (je nach Anzahl der Tage)

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufs-prozesse im telefonischen Kontakt mit Kunden anstoßen / durchführen:

- ET-Verkäufer
- Verkäufer von Wartungs-verträgen
- Kundenbetreuer / -berater
- Support
- Disponent
- Hotline
- Troubleshooting,...

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KViSTel Support

TRAININGSSPRACHEN

Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt am Arbeitsplatz

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist wird auch real gemacht.
- „Verkaufen" für die konkrete Telefonsituation anzuwenden macht Schwierigkeiten.
- Gerade aktives Verkaufen am Telefon ist noch ungewohnt.
- Der Widerstand gegen „Verkaufen" nimmt wieder zu und man braucht Unterstützung beim inneren Schweinehund.
- Gerade zu Anfang stellen sich Erfolge nicht gleich ein.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Vorgesetzte haben häufig einfach nicht die Zeit für ein solches Coaching.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Das persönliche Verkaufen am Telefon wird optimiert und es stellen sich motivierende Erfolge ein.
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Direktes Verkaufen wird entzaubert. Man weiß jetzt wie es geht.
- Gelungene Verkäufe werden zu Blaupausen für die zukünftige Routine.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, des stattgefundenen Verkaufspro-zesses, des eigenen Beitrags,... wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.
- Die Erkenntnisse werden dem ganzen Team zur Verfügung gestellt (Mini-Workshops).

Ziel (Ansatz)

- Konkretes Verkaufen am Telefon findet statt und wird gecoacht.
- Sehr spezifisch wird der Einzelne trainiert und gleichzeitig werden die Erkenntnisse und die gelungenen Ansätze dem ganzen Team zur Verfügung gestellt (Mini-Workshops).
- Optimierung des gesamten Verkaufsprozesses mit realen Situationen
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (Zeit- / Selbstmanagement, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,...).

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Entwicklung von Verkaufsstrategien / -vorgehensweisen für die realen Telefonate
- Verkaufstechniken praktisch und real anwenden
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Echttelefonaten:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Telefonate stattfinden
  - Feedback direkt nach dem jeweiligen Telefonat
    (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits im nächsten Telefonat
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse im gesamten Team
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses / Hinweise dazu
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes" für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiSTel Support
- Sprachaufzeichnungs-Training
- Weiteres Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) KViSTel on the job-Support

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung am Arbeitsplatz für die persönliche Weiterentwicklung

KOMMUNIKATION UND VERKAUF IM SERVICE

KViS Video - Field Service

FOLLOW UP

THEMA

KViS Video - Field Service
Kommunikation und Verkauf im Service
Video-Training
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage (je nach ge-wünschter Intensität)

TEILNEHMERZAHL

- 6-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufs-prozesse im direkten Kontakt mit Kunden anstoßen / durch-führen:

- Service-Verkäufer
- Verkäufer von Wartungs-verträgen
- Kundenbetreuer / -berater
- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure,...

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KViS Field Service

TRAININGSSPRACHEN

Unsere Art des Video-Trainings macht Spaß!

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Konzentration auf „richtig verkaufen" geht leicht einmal verloren.
- Alte Widerstände tauchen wieder auf (z.B. „Ich kann nicht verkaufen / Ich bin Techniker...").
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Feedback von Kollegen / Vorgesetzten / Kunden,... gerade zum Verkaufsprozess ist eher selten und eher wenig gehaltvoll.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen zum Thema „Verkauf & Kommunikation"
- Die Fähigkeit und die Zuversicht selbst verkaufen zu können wird enorm gestärkt.
- Das Lernen erfolgt in kleinen selbstständigen Teams und dies ist sehr teambildend und vertrauens-fördernd.
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die gelernten Techniken und Verkaufsstrategien stehen hinterher automatisierter zur Verfügung.
- Extreme Schärfung der Wahrnehmungsfähigkeit und der Selbststeuerungsfähigkeit

Ziel (Ansatz)

- Intensives Training von Verhaltenswerkzeugen
- Training in Kleingruppen mit gegenseitigem Feedback
- Video wird als sehr positiv erlebt.
- Jeder erlebt direkt seine Stärken, Schwächen und Verbesserungen.
- Sehr starke Entwicklung: sich selbst beobachten und lenken können

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Die zu übende Verhaltenstechnik wird vorgegeben – die Fälle denken sich die Lerner selbst aus (=praxisnah!).
- Immer wieder Hinweise zur besseren Argumentation / zum günstigeren Verkaufsprozess
- Die Aufnahmen erfolgen in mehreren Teams mit je einer Videoausstattung.
- Feedback erfolgt zu Anfang mehr vom Trainer und dann immer mehr vom Kollegen und durch sich selbst, wenn man die Aufnahmen sieht.
- Viele kurze Aufnahmen: Wenn etwas schief läuft – nicht lange diskutieren: Sofort neu machen.
- Es geht um Praxis – Praxis – Praxis.

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiS Field Service
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour (Verkauf) KViS on the job-Field Service

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Eine intensive Art des Lernens – durch Selbst- und Fremd-analyse Verhalten erkennen, ändern und verbessern

KOMMUNIKATION IM VERTRIEB UND HANDEL

KiV Vertrieb

BASIS-TRAINING

THEMA

KiV Vertrieb

Kommunikation im Vertrieb und Handel
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang
- Logistiker (Fahrer)
- Buchhaltung mit direktem Kundenkontakt
- Marketing mit direktem Kundenkontakt

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Die Kommunikation mit dem Kunden ist oft zu wenig lösungs- und verkaufsorientiert.
- Dem Kunden wird vorrangig erklärt, was nicht möglich ist.
- Der Spannungsbogen für interessante Gesprächsthemen ist sehr flach.
- Der Verkäufer kommt im Verkaufsraum nicht in das Gespräch mit dem Kunden.
- Die Wahrnehmung von Kommunikation ist ungeschult und manchmal sehr eingeschränkt. Kaufsignale und Chancen werden nicht erkannt.
- Konflikte und Reklamationen werden als unangenehm empfunden – statt als Chance.
- Vorbereitung und Gesprächsaufbau / -strategie sind eher unbekannte Worte – entsprechend häufig wird bei schwierigen Situationen ins offene Messer gelaufen.
- Kommunikation mit Maske erschwert den Kundenkontakt.
- … und die Kunden werden anspruchsvoller in Sachen Kommunikation.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Sicheres Auftreten und spannende Kundengespräche direkt vor Ort und im Verkaufsraum / in der Ausstellung
- Die Teilnehmer bekommen eine stark erweiterte Wahrnehmung von Kommunikation.
- Techniken und Methoden zur Einflussnahme sind bekannt, anerkannt und stehen gerade für schwierige Situationen zur Verfügung.
- Wenn etwas schief geht, können die Gründe erkannt werden, dadurch Verantwortung übernommen werden und daraus gelernt werden.
- Die Rolle und das Selbstverständnis (=was ist meine Aufgabe) erweitern sich stark durch dieses Training.
- Darstellung und Vorstellungen von Produkten sind für den Kunden erlebbar.
- Die Kommunikation wird aufmerksamer und somit werden Kaufsignale besser erkannt.

Ziel (Ansatz)

- Sicheres Auftreten und Gesprächsführung beim Kunden / im Verkaufsraum / in der Ausstellung
- Systematisch eine gute Kundenbeziehung aufbauen und über den gesamten Kontakt halten
- Verkaufs- und abschlussorientierte Kommunikation
- Verhandlungssichere Kommunikation für alle Verkäufer verstehen lernen
- Schwierige Situationen gut vorbereiten, im Gespräch angemessen behandeln und sich zu helfen wissen
- Mittels nonverbaler und verbaler Techniken schnell wahrnehmen was passiert und sinnvoll reagieren können
- Handwerkszeuge erwerben für eine lösungsorientierte Kommunikation
- Basis für lebendige und verständliche Argumentationstechniken

Inhalte

- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden in der Kommunikation (nicht nur mit Kunden): 3. Punkt, Pausentechnik, Stimmmuster, Visualisierung,…
- Die 6 Rollen des vertriebsorientierten Mitarbeiters
- Ansprache beim Kunden und im Verkaufsraum sicher gestalten
- Lebendiges Beraten, Verkaufen und Konflikt- und Reklamationsmanagement: Visualisierung / Papier: Wirkungen – Methoden – Einsatzgebiete – Strategien
- Reklamationen und Konfliktgespräche kontrolliert / effektiv führen
- Wie man sich und die eigene Firma gut verkauft / darstellt / schützt
- Kommunikation mit Maske
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiV Vertrieb
- Video-Training KiV Video-Vertrieb
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung KiV on the job-Vertrieb

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE

Professionelle Kommunikation mit Kunden als Basis für erfolgreiches Verkaufen

KOMMUNIKATION IM VERTRIEB UND HANDEL

KiVTel Vertrieb-Telefon

BASIS-TRAINING

THEMA

KiVTel Vertrieb-Telefon

Kommunikation im Vertrieb und Handel - Telefon
Schwerpunkt telefonischer Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- Innen- und Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang / Zentrale
- Buchhaltung
- Marketing

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Der Anrufer stört und so wird der Anrufende auch behandelt.
- Kunden, welche anrufen, werden abgewickelt und wenig wertgeschätzt.
- Telefonische Kommunikation hat häufig eine hohe Schlagzahl, somit werden Gespräche immer unpräziser.
- Die eigene Rolle am Telefon ist wenig bewusst.
- Mitarbeiter treffen Aussagen mit sehr negativen Folgen, weil sie sich einfach nicht besser zu helfen wissen (vermehrt unter Stresssituationen am Telefon).
- Manchmal fehlt schlicht das Gespür für angemessene Verhaltensweisen. Ich rede, wie mir der Schnabel gewachsen ist.
- … und die Kunden werden anspruchsvoller in Sachen Kommunikation.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Das Verständnis, dass Kunden gerade am Telefon einen professionellen und freundlichen Kontakt erwarten, wird gestärkt.
- Der Kunde fühlt sich im Telefonat von der ersten Minute an wertgeschätzt und wohl.
- Schlechte Nachrichten werden sachlich klar vermittelt – „…Konto ist gesperrt…“
- Die Teilnehmer bekommen ein stark erweitertes Verständnis davon, was am Telefon so alles möglich ist.
- Der eigentliche Bedarf / Wunsch des Kunden wird besser erfasst und in den Verkaufsprozess geführt.
- Gerade in einem Team haben alle hinterher ein ähnliches Verständnis guter telefonischer Kommunikation und helfen sich gegenseitig.
- Die Teilnehmer verfügen über klare Handwerkszeuge und Vorgehensweisen für alle typischen Situationen am Telefon.
- Die Rolle und das Selbstverständnis (=was ist meine Aufgabe / was kann und sollte ich erreichen) erweitern sich stark durch dieses Training.

Ziel (Ansatz)

- Freundliches und kompetentes Telefonieren mit Kunden
- Dem Kunden das Gefühl geben, dass er wichtig und willkommen ist
- Verkaufschancen im Telefongespräch erkennen und nutzen können
- Fähigkeit zum nonverbalen und verbalen Aufbau eines guten Kontaktes in der ersten Minute (inklusive sofortigen Einsetzens der Deeskalation von Reklamationen u.Ä.)
- Schwierige Situationen am Telefon ansprechen (Analyse der Situation – Vorbereitung – Umsetzung)
- Lösungsorientierte Kommunikation am Telefon umsetzen
- Techniken und Werkzeuge zur Beruhigung / Versachlichung am Telefon einsetzen können
- Parallel: Hinweise zu E-Mail-Kommunikation

Inhalte

- Verkaufsorientierte Kommunikation erleben und umsetzen
- Umgang mit schwierigen Kunden sachlich klar managen
- Verkaufsprozesse einleiten – Chancen nutzen
- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden am Telefon: Atem- und Stimmmuster, notieren & sprechen, Pausentechnik, sprachlicher 3. Punkt, Verknüpfungen,…
- Notieren / Papier am Telefon: Wirkungen – Methoden – Einsatzgebiete – Strategien
- Wünsche / Äußerungen des Kunden vollständig erfassen – um dann das Richtige tun zu können
- Reklamationen und Konfliktgespräche kontrolliert / effektiv führen
- Wie man sich und die eigene Firma gut verkauft / darstellt / schützt
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiVTel Vertrieb - Telefon
- Sprachaufzeichnungs-Training
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt KiVTel on the job-Vertrieb Telefon

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Telefonkontakt als wichtiger Schlüssel für die Kundenbetreuung und als Start für erfolgreiches Verkaufen

KOMMUNIKATION IM VERTRIEB UND HANDEL

KiV on the job – Vertrieb

Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour oder im Verkaufsraum / in der Ausstellung

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Übersetzung des Gelernten im Training auf die konkrete Situation macht Schwierigkeiten.
- Gewohnte Verhaltensweisen werden wieder übermächtig.
- Die Schlagzahl des Alltags beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Es tauchen neue Probleme auf bei denen Unterstützung benötigt wird.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Kommunikation Vorort beim Kunden oder im Verkaufsraum / in der Ausstellung verbessert sich deutlich.
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die Vorgehensweisen werden auf reale Fälle angewandt und es entstehen neue Routinen, die im Alltag verankert sind.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, der stattgefundenen Kommunikation, des eigenen Beitrags,… wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.

Ziel (Ansatz)

- Professionelle Kommunikation in Verkaufs-Situationen umsetzen
- Sehr spezifisch wird der Einzelne trainiert.
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (vertriebsorientierte Kommunikation, Zeit- / Selbstmanagement, Tourenplanung, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,…).

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Entwicklung von Strategien / Vorgehensweisen für die realen Fälle
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Kundenbesuchen on tour oder im Verkaufsraum / in der Ausstellung:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Kundenbesuche / -kontakte stattfinden
  - Feedback als Bordsteinkonferenz bzw. offside direkt nach dem jeweiligen Kundenbesuch / -kontakt (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits beim nächsten Kundenbesuch / -kontakt
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiV Vertrieb
- Weiteres Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung KiV on the job-Vertrieb

FOLLOW UP

THEMA

KiV on the job - Vertrieb

Kommunikation im Vertrieb und Handel
Einzelcoaching on the job beim direkten Kundenkontakt

Inhouse / on tour / im Verkaufsraum / in der Ausstellung

DAUER

- 1 Tag

TEILNEHMERZAHL

- 1 Teilnehmer
- im Verkaufsraum bis zu 3 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang
- Logistiker (Fahrer)
- Buchhaltung mit direktem Kundenkontakt
- Marketing mit direktem Kundenkontakt

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KiV Vertrieb

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung beim Kundenkontakt für die persönliche Weiterentwicklung

KOMMUNIKATION IM VERTRIEB UND HANDEL

KiVTel on the job – Vertrieb Telefon

Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Übersetzung des Gelernten im Training auf die konkrete Telefonsituation macht Schwierigkeiten.
- Gewohnte Verhaltensweisen werden wieder übermächtig.
- Die Schlagzahl des Alltags gerade am Telefon beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Es tauchen neue Probleme auf, bei denen Unterstützung benötigt wird.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die Vorgehensweisen werden auf reale Fälle am Telefon angewandt und es entstehen neue Routinen, die im Alltag verankert sind.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, der stattgefundenen Kommunikation und Verkaufen, des eigenen Beitrags,… wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.

Ziel (Ansatz)

- Professionelle vertriebsorientierte Kommunikation im Telefonat umsetzen
- Das im Basis-Training Gelernte wird sehr konkret angewendet und eingeübt.
- Sehr spezifisch wird der Einzelne trainiert und gleichzeitig werden die Erkenntnisse und die gelungenen Ansätze dem ganzen Team zur Verfügung gestellt (Mini-Workshops).
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (Zeit- / Selbstmanagement, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,…)

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Entwicklung von Strategien / Vorgehensweisen für die realen Fälle
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Echttelefonaten:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Telefonate stattfinden
  - Feedback direkt nach dem jeweiligen Telefonat (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits im nächsten Telefonat
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse im gesamten Team
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiV Vertrieb
- Weiteres Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt KiVTel on the job – Vertrieb Telefon

FOLLOW UP

THEMA

KiV on the job – Vertrieb Telefon

Kommunikation im Vertrieb und Handel - Telefon
Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt

Inhouse / am Arbeitsplatz

DAUER

- 1-2 Tage (je nach Zahl der Coachees)

TEILNEHMERZAHL

- 1-8 Teilnehmer (je nach Anzahl der Tage)

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- Innen- und Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang / Zentrale
- Buchhaltung
- Marketing

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KiVTel Vertrieb - Telefon

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung am Arbeitsplatz für die persönliche Weiterentwicklung

KOMMUNIKATION IM VERTRIEB UND HANDEL

KiV Video - Vertrieb

FOLLOW UP

THEMA

KiV Video – Vertrieb

Kommunikation im Vertrieb und Handel
Video-Training
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage (je nach gewünschter Intensität)

TEILNEHMERZAHL

- 2-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang
- Logistiker (Fahrer)
- Buchhaltung mit direktem Kundenkontakt
- Marketing mit direktem Kundenkontakt

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiV Vertrieb

TRAININGSSPRACHEN

Unsere Art des Videotrainings macht Spaß!

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Es fehlen Anwendungen mit konkretem Feedback.
- Die Schlagzahl des Alltags beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Feedback von Kollegen / Vorgesetzten / Kunden,… ist eher selten und eher wenig gehaltvoll.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Das Lernen erfolgt in kleinen selbständigen Teams und dies ist sehr teambildend und vertrauensfördernd.
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die Fähigkeiten aus dem Basis-Training werden enorm verstärkt und verankert.
- Die gelernten Techniken stehen hinterher automatisierter zur Verfügung.
- Extreme Schärfung der Wahrnehmungsfähigkeit und der Selbststeuerungsfähigkeit

Ziel (Ansatz)

- Intensives Training von Verhaltenswerkzeugen
- Training in Kleingruppen mit gegenseitigem Feedback
- Video wird als sehr positives Analyse-Werkzeug erlebt.
- Jeder erlebt direkt seine Stärken, Schwächen und Verbesserungen.
- Sehr starke Entwicklung: sich selbst beobachten und lenken können

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Die zu übende Verhaltenstechnik wird vorgegeben – die Fälle denken sich die Lerner selbst aus (=praxisnah!).
- Die Aufnahmen erfolgen in mehreren Teams mit je einer Videoausstattung.
- Feedback erfolgt zu Anfang mehr vom Trainer und dann immer mehr vom Kollegen und durch sich selbst, wenn man die Aufnahmen sieht.
- Viele kurze Aufnahmen: Wenn etwas schief läuft – nicht lange diskutieren: sofort neu machen.
- Es geht um Praxis – Praxis – Praxis.

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiV Vertrieb
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung KiV on the job-Vertrieb

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Eine intensive Art des Lernens – durch Selbst- und Fremdanalyse Verhalten erkennen, ändern und verbessern

KOMMUNIKATION UND VERKAUF IM VERTRIEB

KViV Vertrieb

BASIS-TRAINING

THEMA

KViV Vertrieb

Kommunikation und Verkauf im Vertrieb und Handel
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang
- Logistiker (Fahrer)
- Buchhaltung mit direktem Kundenkontakt
  Marketing mit direktem Kundenkontakt

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Der Vertriebsmitarbeiter macht bei seinem Besuch einen unsicheren Eindruck.
- Gesprächsthemen für einen interessanten Besuch fehlen – „…brauchen Sie etwas?“
- Die Ansprache im Verkaufsraum führt zur direkten Ablehnung – „…wir schauen uns nur um…“
- Die Wahrnehmung von Kommunikation ist ungeschult und manchmal sehr eingeschränkt. Kaufsignale und Chancen werden nicht erkannt.
- Statt lebendiger Produkterklärungen werden fade Vorteilsaufzählungen genutzt.
- … und die Kunden werden anspruchsvoller in Sachen Kommunikation.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Kundengespräche werden lösungs-, verkaufs- und abschlussorientierter.
- Zeitgemäße Kundenansprache vor Ort und im Verkaufsraum / in der Ausstellung, um mit dem Kunden sofort ins Gespräch zu kommen
- Verstehen lernen, dass Kommunikation die Grundlage für erfolgreiches Verkaufen ist
- Konflikt- und Reklamationsgespräche nutzen, um sich vom Wettbewerb abzuheben und den Verkaufsprozess einzuleiten
- Die Teilnehmer verfügen über klare Handwerkszeuge und Vorgehensweisen für alle typischen Situationen in Verkaufsgesprächen und -prozessen.
- Der Nutzen von Produkten und Dienstleistungen ist für den Kunden versteh- und erlebbar.
- Die Kommunikation wird aufmerksamer und somit werden Kaufsignale besser erkannt.

Ziel (Ansatz)

- Kompetent und sicher beim Kunden / im Verkaufsraum / in der Ausstellung auftreten - wissen wie dies geht und es real umsetzen können.
- Lösungs- und verkaufsorientierte Gesprächsführung beim Kunden – abschlussorientiert
- Professionelle Ansprache von Kunden vor Ort / im Verkaufsraum / in der Ausstellung
- Hauptansprechpartner für den Kunden werden und zwar in allen Belangen
- Systematisch eine gute Kundenbeziehung aufbauen und über den gesamten Kontakt halten
- Schwierige Situationen gut vorbereiten, im Gespräch angemessen behandeln und sich zu helfen wissen
- Mittels nonverbaler und verbaler Techniken schnell wahrnehmen was passiert und sinnvoll reagieren
- Den Nutzen für den Kunden klar und verständlich auf den Punkt bringen.

Inhalte

- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden in der Kommunikation (nicht nur mit Kunden): 3. Punkt, Pausentechnik, Stimmmuster, Visualisierung,…
- Die 6 Rollen des Vertriebsmitarbeiters
- Verstehen, welche Logik und Erwartung Menschen im Kaufprozess haben – Kommunikation
- Vom reaktiven Verkäufer zum aktiven Verkaufsprofi entwickeln
- Wie spreche ich Kunden vor Ort und im Verkaufsraum / in der Ausstellung professionell an?
- Lebendiges Beraten, Verkaufen und Konflikt- und Reklamationsmanagement: Visualisierung / Papier: Wirkungen – Methoden – Einsatzgebiete – Strategien
- Wünsche / Äußerungen / Bedarf des Kunden vollständig erfassen – um dann das Richtige anbieten zu können
- Den Nutzen für den Kunden verständlich darstellen und argumentieren
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiV Vertrieb
- Neukundengewinnung – Kaltakquise VAiV Neukunden
- Messe-Training Messe Training
- Video-Training (Verkauf) KViV Video-Vertrieb
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung (Verkauf) KViV on the job-Vertrieb

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID ✓ / ONLINE

Hardselling – wenn der Kunde den Verkaufsprozess als Beratungs-Event erlebt

KOMMUNIKATION UND VERKAUF IM VERTRIEB

KViV Vertrieb-Telefon

BASIS-TRAINING

THEMA

KViV Vertrieb-Telefon

Kommunikation und Verkauf im Vertrieb und Handel Schwerpunkt telefonischer Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- Innen- und Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang / Zentrale
- Buchhaltung
- Marketing

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Telefonate sind oft wenig verkaufs- und lösungsorientiert.
- Kunden anrufe werden selten als Verkaufsprozess gesehen.
- Cross- und UP-Selling werden als zusätzliche Chance nicht genutzt.
- Telefonische Kommunikation hat häufig eine hohe Schlagzahl, somit werden Gespräche immer unpräziser.
- Mitarbeiter treffen Aussagen mit sehr negativen Folgen, weil sie sich einfach nicht besser zu helfen wissen (vermehrt unter Stresssituationen am Telefon).
- Manchmal fehlt schlicht das Gespür für angemessene Verhaltensweisen. Ich rede, wie mir der Schnabel gewachsen ist.
- … und die Kunden werden anspruchsvoller in Sachen Kommunikation.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Telefonate werden mehr aus Sicht eines Verkaufsprozess heraus geführt und bleiben lösungsorientiert.
- Zusätzliche sinnvolle Optionen werden automatisch mit angeboten – bedarfsorientiert.
- Das Verständnis, dass Kunden gerade am Telefon einen professionellen und freundlichen Kontakt erwarten, wird gestärkt.
- Der Kunde fühlt sich im Telefonat von der ersten Minute an wertgeschätzt und wohl.
- Schlechte Nachrichten und Reklamationen werden sachlich klar gemanagt.
- Die Teilnehmer bekommen ein stark erweitertes Verständnis davon, was am Telefon so alles möglich ist.
- Gerade im Team und im Zusammenspiel mit dem Außendienst entsteht ein proaktives Verkaufen.
- Die Teilnehmer verfügen über klare Handwerkszeuge und Vorgehensweisen für alle typischen Situationen am Telefon.

Ziel (Ansatz)

- Verkaufschancen im Telefongespräch erkennen und nutzen können – Cross- und UP-Selling
- Freundliches und kompetentes verkaufs- und lösungsorientiertes Telefonieren mit Kunden
- Dem Kunden das Gefühl geben, dass er wichtig und willkommen ist.
- Fähigkeit zum nonverbalen und verbalen Aufbau eines guten Kontaktes in der ersten Minute (inklusive sofortigem Einsetzen der Deeskalation von Reklamationen u.Ä.)
- Fragetechniken und andere Werkzeuge zur umfassenden Gewinnung von Infos (Bedarf, Anliegen, Problem,… gut erfassen am Telefon)
- Vom reaktiven zum aktiven Verkaufsgespräch am Telefon
- Parallel: Hinweise zu E-Mail-Kommunikation

Inhalte

- Verkaufs- und Lösungsorientierte Kommunikation erleben und umsetzen
- Kaufsignale richtig und schnell erkennen – aktives Hinhören
- Umgang mit schwierigen Kunden sachlich klar managen
- Verkaufsprozesse am Telefon selbstverständlich und automatisch starten und ggf. an den Außendienst weiterleiten
- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden am Telefon:
  Atem- und Stimmmuster, notieren & sprechen, Pausentechnik, sprachlicher 3. Punkt, Verknüpfungen,…
- Bedarfsweckung und –deckung durch gezielte Fragen steuern
- Vorbereitung und Steuerung von schwierigen Situationen
- Wie man sich und die eigene Firma gut verkauft / darstellt / schützt.
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiV Vertrieb
- Sprachaufzeichnungs-Training
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) KViVTel on the job-Vertrieb Telefon

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Vom reaktiven zum proaktiven Telefonkontakt, um am Hochleistungsmarkt zu bestehen

KOMMUNIKATION UND VERKAUF IM VERTRIEB

KViV on the job - Vertrieb

Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour oder im Verkaufsraum / in der Ausstellung

BASIS-TRAINING

THEMA

KViV on the job - Vertrieb

Kommunikation und Verkauf im Vertrieb und Handel Einzelcoaching on the job beim direkten Kundenkontakt

Inhouse / on tour / im Verkaufsraum / in der Ausstellung

DAUER

- 1 Tag

TEILNEHMERZAHL

- 1 Teilnehmer
- im Verkaufsraum bis zu 3 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer im Laden
- Berater in Ausstellungen
- Mitarbeiter, welche verkaufsorientiert sind
- Kundenempfang
- Logistiker (Fahrer) mit Kundenkontakt
- Buchhaltung mit direktem Kundenkontakt
- Marketing

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KViV Vertrieb

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Sich in der aktiven Rolle als Verkäufer zu sehen ist noch nicht erreicht
- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Übersetzung des Gelernten im Training auf die konkrete Situation macht Schwierigkeiten.
- Gewohnte Verhaltensweisen werden wieder übermächtig.
- Die Schlagzahl des Alltags beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Es tauchen neue Probleme auf, bei denen Unterstützung benötigt wird.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Kommunikation und Verkaufsprozesse Vorort beim Kunden oder im Verkaufsraum / in der Ausstellung verbessern sich deutlich.
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die Vorgehensweisen werden auf reale Fälle angewandt und es entstehen neue Routinen, die im Alltag verankert sind.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, der stattgefundenen Kommunikation / Verkaufsprozess, des eigenen Beitrags,… wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.

Ziel (Ansatz)

- Professionelle Kommunikation und Verkauf in Kunden-Situationen umsetzen
- Sehr spezifisch wird der Einzelne trainiert.
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (vertriebsorientierte Kommunikation, Verkaufsprozesse, Zeit- / Selbstmanagement, Tourenplanung, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,…).

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Entwicklung von Strategien / Vorgehensweisen für die realen Fälle
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Kundenbesuchen on tour oder im Verkaufsraum / in der Ausstellung:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Kundenbesuche / -kontakte stattfinden
  - Feedback als Bordsteinkonferenz bzw. offside direkt nach dem jeweiligen Kundenbesuch / -kontakt (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits beim nächsten Kundenbesuch / -kontakt
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiV Vertrieb
- Weiteres Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung (Verkauf) KViV on the job-Vertrieb

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ☐ ONLINE ☐

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung beim Kundenkontakt für die persönliche Weiterentwicklung

KOMMUNIKATION UND VERKAUF IM VERTRIEB

KViV on the job – Vertrieb Telefon

Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt

FOLLOW UP

THEMA

KiV on the job – Vertrieb Telefon

Kommunikation und Verkauf im Vertrieb und Handel – Telefon
Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt

Inhouse / am Arbeitsplatz

DAUER

- 1-2 Tage (je nach Zahl der Coachees)

TEILNEHMERZAHL

- 1-8 Teilnehmer (je nach Anzahl der Tage)

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- Innen- und Außendienst mitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang / Zentrale
- Buchhaltung
- Marketing

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KViV Vertrieb - Telefon

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Übersetzung des Gelernten im Training auf die konkrete Telefonsituation macht Schwierigkeiten.
- Gewohnte Verhaltensweisen werden wieder übermächtig.
- Die Schlagzahl des Alltags gerade am Telefon beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Es tauchen neue Probleme auf, bei denen Unterstützung benötigt wird.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Vorgesetzte haben häufig einfach nicht die Zeit für ein solches Coaching.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die Vorgehensweisen werden auf reale Fälle am Telefon angewandt und es entstehen neue Routinen, die im Alltag verankert sind.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, der stattgefundenen Kommunikation und Verkaufen, des eigenen Beitrags,… wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.

Ziel (Ansatz)

- Professionelle vertriebs- und lösungsorientierte Kommunikation im Telefonat umsetzen
- Das im Basis-Training Gelernte wird sehr konkret angewendet und eingeübt.
- Sehr spezifisch wird der Einzelne trainiert und gleichzeitig werden die Erkenntnisse und die gelungenen Ansätze dem ganzen Team zur Verfügung gestellt (Mini-Workshops).
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (Zeit- / Selbstmanagement, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,…).

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Entwicklung von Strategien / Vorgehensweisen für die realen Fälle
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Echttelefonaten:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Telefonate stattfinden
  - Feedback direkt nach dem jeweiligen Telefonat
    (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits im nächsten Telefonat
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse im gesamten Team
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiV Vertrieb
- Weiteres Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) KViVTel on the job - Vertrieb Telefon

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung am Arbeitsplatz für die persönliche Weiterentwicklung

KOMMUNIKATION UND VERKAUF IM VERTRIEB

KViV Video - Vertrieb

Unsere Art des Videotrainings macht Spaß!

Häufige Situationen in Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Es fehlen Anwendungen mit konkretem Feedback.
- Die Schlagzahl des Alltags beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Feedback von Kollegen / Vorgesetzten / Kunden,… ist eher selten und eher wenig gehaltvoll.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Das Lernen erfolgt in kleinen selbständigen Teams und dies ist sehr teambildend und vertrauensfördernd.
- Erkennen wie man aus Sicht des Kunden wirkt und was man überhört / sieht
- Verkaufs- und lösungsorientierte Gesprächsführung festigen
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die Fähigkeiten aus dem Basis-Training werden enorm verstärkt und verankert.
- Die gelernten Techniken stehen hinterher wie auf Knopfdruck zur Verfügung.
- Extreme Schärfung der Wahrnehmungsfähigkeit und der Selbststeuerungsfähigkeit.

Ziel (Ansatz)

- Verkaufs- und Lösungsorientierte Vorgehensweise im Kundenkontakt
- Intensives Training von Verhaltenswerkzeugen
- Training in Kleingruppen mit gegenseitigem Feedback
- Video wird als sehr positives Analyse-Werkzeug erlebt.
- Jeder erlebt direkt seine Stärken, Schwächen und Verbesserungen.
- Sehr starke Entwicklung: sich selbst beobachten und lenken können

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Die zu übende Verhaltenstechnik wird vorgegeben – die Fälle denken sich die Lerner selbst aus (=praxisnah!).
- Die Aufnahmen erfolgen in mehreren Teams mit je einer Videoausstattung.
- Feedback erfolgt zu Anfang mehr vom Trainer und dann immer mehr vom Kollegen und durch sich selbst, wenn man die Aufnahmen sieht.
- Viele kurze Aufnahmen: Wenn etwas schief läuft – nicht lange diskutieren: sofort neu machen.
- Es geht um Praxis – Praxis – Praxis.

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiV Vertrieb
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung (Verkauf) KViV on the job-Vertrieb

FOLLOW UP

THEMA

KViV Video - Vertrieb

Kommunikation und Verkauf im Vertrieb und Handel
Video-Training
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage (je nach gewünschter Intensität)

TEILNEHMERZAHL

- 6-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang
- Logistiker (Fahrer)
- Buchhaltung mit direktem Kundenkontakt
- Marketing mit direktem Kundenkontakt

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KViV Vertrieb

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Eine intensive Art des Lernens – durch Selbst- und Fremdanalyse Verhalten erkennen, ändern und verbessern

KOMMUNIKATION
für Auszubildende / Neulinge / Quereinsteiger,...

BESONDERES

THEMA

Kommunikation für Auszubildende / Neulinge / Quereinsteiger,...

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

- Auszubildende
- Neulinge
- Quereinsteiger,...

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Menschen, die neu ins Unternehmen oder eine Abteilung kommen, springen ins kalte Wasser.
- Die Kollegen sind neu und auch die Kommunikation – dies macht unsicher.
- Die Aufgaben sind häufig herausfordernd und benötigen neue Formen der Kommunikation.
- Manchmal ist ein ganz neues Selbstverständnis zu erarbeiten.
- Die Umwelt kann häufig nicht ausreichend unterstützen und hat die Situation der Neuen manchmal auch nicht richtig im Blick.
- Es kann schon einmal sehr frustrierend werden – manchmal wird auch vorzeitig das Handtuch geworfen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Teilnehmer bekommen mit den Techniken und Methoden sehr viel Sicherheit und Zuversicht.
- Techniken und Methoden zur Einflussnahme sind bekannt, anerkannt und stehen gerade für schwierige Situationen zur Verfügung.
- Man wird nicht zum Opfer sondern zum Gestalter der Situation.
- Die Teilnehmer verfügen über klare Handwerkszeuge und Vorgehensweisen für viele typische Situationen ihres Alltages.
- Die Rolle und das Selbstverständnis (=was ist meine Aufgabe) werden besser verstanden und erweitern sich stark durch dieses Training.

Ziel (Ansatz)

- Den Einstieg durch sehr wirksame Kommunikationswerkzeuge erleichtern
- Parallel: Hinweise / Feedback zur jeweiligen persönliche Situation
- Mittels nonverbaler und verbaler Techniken sicherer agieren können und sich zu helfen wissen
- Wissen wie gute Kommunikation aussieht / gemacht wird und dies im Alltag einsetzen können
- Handwerkszeuge erwerben für eine lösungsorientierte Kommunikation
- Mit einem ganz neuen Blick und neuen Standards zu Kommunikation aus diesem Training herausgehen
- Einfach einen guten Start haben

Inhalte

- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden in der Kommunikation: 3. Punkt, Pausentechnik, Stimmmuster, Visualisierung,...
- Visualisierung / Papier: Wirkungen – Methoden – Einsatzgebiete – Strategien
- Wünsche / Äußerungen des Kunden / Gegenübers erfassen – um dann das Richtige tun zu können
- Vorbereitung und Steuerung von schwierigen Situationen
- Wie kann ein guter Start als Neuling aussehen?
- Klärung: Was ist meine Aufgabe? Was ist mein Selbstverständnis?
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Weitergehendes Coaching / weitergehende Begleitung
- Video-Training KiS[Video Field Service]

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE

... als besonderes Willkommen mit langfristigem Nutzen.

KOMMUNIKATION
Extreme Konflikt- und Reklamationsgespräche

BESONDERES

THEMA

Kommunikation bei extrem schwierigen Konflikt- und Reklamationsgesprächen

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Service-Verkäufer
- Verkauf von Wartungsverträgen
- Kundenbetreuer / -berater
- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure,...

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiS[Field Service]
- Basis-Training KiS[Support]

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Schwierige Gespräche mit Kunden werden vermieden oder zu spät geführt.
- Der Schwarze Peter geht reihum.
- Weil man sich nicht zu helfen weiß den Kunden zu beruhigen, macht man unnötige inhaltliche und finanzielle Zugeständnisse und verkauft diese noch nicht einmal gut.
- Nach dem Gespräch ist man unzufrieden mit sich.
- Was wirklich in schwierigen Gesprächen hilft ist unklar und Erfolge werden eher als Glück erlebt.
- Da man die wirklichen menschlichen Mechanismen nicht kennt, kann man nur eingeschränkt dazulernen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Sehr wirksames Instrumentarium zur Beruhigung und Versachlichung steht zur Verfügung.
- Situationen werden im Vorfeld gut analysiert und vorbereitet.
- In der Situation werden immer mehr intuitiv richtige Vorgehensweisen angewendet
- ... und deren Wirkung zeitnah erlebt (Lernen wird effektiver dadurch!!!)
- Im Nachgang findet man heraus, was wie gelaufen ist und lernt daraus.
- Da psychologischen Wirkfaktoren bekannt sind, kann man sich dieser bedienen statt diese gegen sich zu haben.
- Da die „Werkzeugkiste“ sehr voll ist und die Werkzeuge wirksam, stellt sich ein Gefühl von vermehrter Sicherheit ein.
- ... und mit all dem kommt man mit einfach besseren Abmachungen zurück.

Ziel (Ansatz)

- Sicheres Auftreten unter erschwerten Bedingungen
- Konstante Fähigkeit zur Deeskalation / Beruhigung
- Entwicklung innerer Leitfäden, um auch schwierige Gespräche zu steuern
- Psychologisches Know-how aufbauen
- Typische Lösungsformate kennen und anwenden können
- Sich viele Verhaltensmöglichkeiten aufbauen, um flexibel reagieren zu können
- Einfach wissen, wie es gehen kann

Inhalte

- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden zur Deeskalation / Versachlichung
- Visualisierung / Papier: Optimierter Einsatz bei Konflikten, Reklamationen, schwierigen Verhandlungen,...
- Fallanalysen: Interessen – Ziele – Psychologie – inhaltliche Situation
- Vorbereitung und Planung von Gesprächen
- Flexible Reaktion, wenn es „ungeplant“ läuft – Wie geht das?
- Meilensteine in Gesprächen ansteuern, erreichen und dingfest machen – Grundkonzept und Umsetzung
- Lernstrategien zur langfristigen Verbesserung der eigenen Kompetenzen / Fähigkeiten

Follow UP:

- Video-Training KiS[Video - Field Service]
- Weitergehendes Coaching in der Gruppe

Extreme Situationen im Sinne des Kunden und des Unternehmens lösen

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

SCHLICHTUNG / MEDIATION / MODERATION:
Heiße Eisen aus dem Feuer holen

BESONDERES

THEMA

Schlichtung / Mediation / Moderation:
Heiße Eisen aus dem Feuer holen

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 1-x Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die mit technischem Service zu tun haben

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Konflikte und Animositäten führen zu hohen Reibungsverlusten.
- Wichtige Mitarbeiter gehen.
- Die Qualität der Arbeit leidet unter der fehlenden Zusammenarbeit.
- Höhere Entscheidungen führen zu Konflikten auf unteren Ebenen.
- Es gibt im Unternehmen niemanden, der neutral helfen könnte.

Wirkung der Schlichtung / Mediation / Moderation

- Die Ursachen des Konflikts werden gemeinsam verstanden und anerkannt:
  Es entsteht wieder eine gemeinsame Sicht auf die Realität / Situation.
- Interessen und Absichten werden klar und auch ausgesprochen.
- Die Bereitschaft, nach gemeinsamen Ansätzen / Lösungen zu suchen, wächst.
- In bisher 90% der Fälle: Eine realistische Übereinkunft entsteht.

Ziel (Ansatz)

- Aktuelle Konflikte auflösen zwischen Menschen, Abteilungen, Niederlassung / Zentrale,...
- Arbeitsfähigkeit und Vertrauen wieder herstellen
- Tragfähige Lösungen für die Zukunft erarbeiten
- Dafür sorgen, dass es wieder rund läuft

Inhalte / Vorgehensweise

- Einvernehmliche Erarbeitung der Konfliktlage / einer gemeinsamen Sicht auf den Konflikt
- Aufzeigen / ergänzen tieferer Ursachen
- An der gegenseitigen Akzeptanz der unterschiedlichen Sichten und Interessen arbeiten
- Seitens der me **Weiterbildung** kommen viele neue Anregungen / Impulse / Hinweise.
- Kreative Entwicklung von möglichen Lösungen / Übereinkünften
- Aushandlung einer realistischen Übereinkunft
- Nachpflege vereinbaren

Follow UP:

- Nachfolgeveranstaltung zur Sicherung / Weiterentwicklung der Übereinkunft

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

... damit wieder Vertrauen und Zusammenarbeit entsteht.

AUSBILDUNG / COACHING:
Prozessoptimierung und Betreuung des Kunden

BESONDERES

THEMA

Ausbildung / Coaching:
Prozessoptimierung und Betreuung des Kunden

Inhouse

DAUER

- 2 Tage mit Nachfolgeveranstaltungen

TEILNEHMERZAHL

- 4-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Hoch qualifizierte Techniker, die auf eine neuartige Weise mit Kunden umgehen

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiS$^{\text{Field Service}}$
  bzw.
- Basis-Training KiS^{Support}

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Auch gute Techniker tun sich schwer mit neuen Aufgaben / Rollen in der Kundenbetreuung.
- Es erfolgt häufig ein Rückzug auf alte Stärken (in der Technik weiß ich Bescheid) – was wenig hilft.
- Die neue Rolle / Anforderung wird nicht wirklich verstanden (und ist auch manchmal jenseits der aktuellen persönlichen Möglichkeiten).
- Das persönliche Lernen / die Veränderungsprozesse sind sehr langsam und der Mitarbeiter erlebt daher viel unnötigen Frust.
- Die für die neue Tätigkeit notwendigen Kompetenzen haben eine so neuartige Qualität, dass man einfach nicht weiß, wie man es anpacken kann.

Wirkung des Trainings / Coachings

- Die neuen Aufgaben werden mehr und mehr verstanden.
- Es wird klar, mit welchen Handwerkszeugen und Methoden man die Aufgaben bewältigen kann.
- Es entwickelt sich ein komplexeres Denken bezogen auf die Aufgabe.
- Man bekommt Geduld mit sich und eine realistische Lernhaltung.
- Im Team entwickeln sich ein gemeinsames Verständnis und eine große Bereitschaft, sich gegenseitig zu helfen.
- Es wird klar, wie man die unterschiedlichen Praxissituationen angehen kann.
- Die Größe der notwendigen persönlichen Veränderung wird klar und gleichzeitig wächst die Zuversicht.

Ziel (Ansatz)

- Techniker weiter entwickeln zu Prozessoptimierern / Kundenbetreuern
  (damit der Kunde wiederum die Maschinen effektiver einsetzt)
- Die neuartigen Aufgaben und Vorgehensweisen verstehen und ein persönliches Konzept dazu entwickeln
- Die Erarbeitung der (neuen) notwendigen Fähigkeiten
  (Meeting leiten, Zeitmanagement, Prozesse analysieren, Vorschläge verkaufen,...)
- Strategisches und planendes Denken entwickeln (z.B.: „Wie gehe ich vor?“)
- Komplexere kommunikative Fähigkeiten erwerben
- Ein neues Selbstverständnis für seine Arbeit entwickeln

Inhalte / Vorgehensweise

- Erarbeitung einer gemeinsamen Sicht der Aufgabe und der eigenen (veränderten) Rolle
- Bearbeitung von Fällen / Alltagssituationen und Entwicklung direkter Lösungen
- Analyse der (meist komplexen) Kundensituation und Erarbeitung von Vorgehensweisen, Meilensteinen, Strategien,...
- Durchspielen der Umsetzung: Übungen, komplexe Rollenspiele, Fallstricke identifizieren und wie damit umgehen,...
- Strategien, Methoden und Techniken für Meetings und andere Veranstaltungen
- Wie mit der neuen Rolle nach innen wirken?
  Fallorientierte Erarbeitung von Ansätzen, Vorgehensweisen, geschickten Drehs,...
- Immer wieder: Diskussion über das Gelernte und Verallgemeinerung auf andere Fälle
- ... und welche Themen (auch persönliche) sonst so hoch kommen.

Follow UP:

- Dies ist ein Start, der weiter gepflegt werden will.
  Mit einigen Gruppen arbeiten wir regelmäßig 1x pro Jahr zusammen.

Techniker der Zukunft

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE

EFFEKTIVES ZEIT- UND TEAMMANAGEMENT IM BERUFSALLTAG ZeM

Zeitfresser an der Wurzel packen

Häufige Situationen in Unternehmen

- Mitarbeiter klagen, dass sie ihre Arbeit nicht mehr schaffen - und schaffen sie teilweise wirklich nicht.
- … sind gestresst, gereizt und unzufrieden.
- … erleben Tage, an denen gefühlt „nichts geschafft“ wird.
- Aufgaben werden spät oder gar nicht erledigt.
- Wichtige Aufgaben werden immer weiter hinaus geschoben und „stapeln“ sich.
- Dringende Anfragen von Kollegen werden als Teil des Problems empfunden.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Klare, realistische Zielvereinbarungen
- Kollegen respektieren die Zeit des anderen.
- Teams finden Lösungen für dringliche Aufgaben.
- Alternative Raumnutzungen minimieren Störung.

Ziel (Ansatz)

- Praxistaugliche Zielvereinbarungen
- Klare Absprachen im Team
- Effiziente Nutzung der Arbeitszeit
- Minimierung von inneren und äußeren Störungen
- Konstruktive Kommunikation in Stress- und Zielkonfliktsituationen

Inhalte

- Grundlagen respektvoller Kommunikation
- Zeitfresser im Alltag finden und abstellen
- Ruhiger Arbeiten durch bessere Raumnutzung
- Störungen schnell und nachhaltig stoppen
- Zielprioritäten mit Vorgesetztem, Teamkollegen oder Mitarbeitern erarbeiten.
- Zielkonflikte konstruktiv verhandeln
- Zielprioritäten unter Druck verteidigen
- Ziel verfehlt – und nun?
  Konstruktive Rückkopplungen in die Prioritätenliste.

Follow UP:

- Work-Live-Balance WLB^{Prävention} bzw. WLB^{Integration}

BESONDERES

THEMA

ZeM

Effektives Zeit- und Team-management im Berufsalltag

Inhouse

DAUER

- 2 Tage (als 1-tägiges Follow UP zu KIS möglich)

TEILNEHMERZAHL

- 6-20 Teilnehmer
- für Teams und Einzel-personen

ZIELGRUPPE

Menschen, die Ihre Zeit und die Ihres Teams effektiver Nutzen wollen.

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Zeitmanagement 360°
Ressourcenkonflikte praxisnah und nachhaltig lösen

TEAMENTWICKLUNG
Leistung, Zusammenarbeit und Motivation im Team

Häufige Situationen in Unternehmen

- Immer öfter müssen Aufgaben im Team gelöst werden.
- Problem: T.e.a.m. – Toll, ein anderer macht‘s.
  Leistung und Aufgabenverteilung werden als ungerecht erlebt.
- Die Belastung für die Teams wächst – es braucht Unterstützung.
- Die entstehenden Situationen sind komplex und ändern sich schnell.
- Das Tagesgeschäft nimmt alle über die Maße ein.
- Jeder löst seine Aufgaben und die Gesamtleistung / der Zusammenhang leidet.

Wirkung des Trainings / Coachings

- Man kehrt mit einem klaren Blick auf sein Team zurück.
- Das gegenseitige Vertrauen und der Wille zur Zusammenarbeit sind wieder da.
- Rollen, Beziehungen, Zuständigkeiten, gemeinsame Aufgabe,… sind wieder klar und verbindlich.
- Man kehrt mit vielen neuen Ideen und neuer Motivation zurück.
- Das Team hat eine Form gefunden, wie es sich selbst steuert.
- Man hat neue Ziele und Strategien zu deren Umsetzung.
- … und es macht wieder Spaß, im Team zu arbeiten.

Ziel (Ansatz)

- Zusammenarbeit und Leistung im Team stärken
- Konflikte im Team erkennen und das Team findet Lösungen dafür
- Eigene Anteile + / - für das Team erkennen und ggfs. ändern
- Ansätze, Verhaltensweisen und Strategien entwickeln für eine gute Entwicklung des Teams
- Das Zusammenwirken verstehen, Stolpersteine entfernen und gute Zusammenarbeit etablieren

Inhalte / Vorgehensweise

- Rollen und Funktionen im Team – allgemein und konkret
- Angehen des Klärungsbedarfs und aktueller Konflikte
- Hilfreiche und schwierige Bedingungen für Teams – und was man tun kann
- Stärken, Schwächen, Risiken – Potentiale des eigenen Teams
- Verstehen des eigenen Beitrages zur aktuellen Situation
- Umfeldanalyse
- … und was die Zukunft bringen soll.

Follow UP:

- Weitere Team-Tage
- Andere Unterstützungsmaßnahmen

BESONDERES

THEMA

Teamentwicklung

Leistung, Zusammenarbeit und Motivation im Team

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-16 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Alle Mitglieder des Teams ohne Vorgesetzten

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE

Vom Gegeneinander zum Miteinander

PERSÖNLICHE ARBEITSTECHNIK
PAT

BESONDERES

THEMA
PAT
Persönliche Arbeitstechnik

Inhouse
Offenes Training

DAUER
- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 6-10 Teilnehmer, ideal 8

ZIELGRUPPE
- Alle, die ihre persönliche Arbeitstechnik verbessern wollen

VORAUSSETZUNG
- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

Haben Sie auch manchmal das Gefühl, dass Sie keine Zeit haben oder dass Sie von Ihrer Arbeit erdrückt werden? Sind Sie abends öfters müde, fühlen sich ausgelaugt und sind unzufrieden über das tägliche Arbeitsergebnis? Oder haben Sie immer mehr zu erledigen als Sie täglich bewältigen können?

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Teilnehmer können ihre Arbeitszeit effektiver und wirkungsvoller im Arbeitsalltag nutzen.

Ziel (Ansatz)

- Die Teilnehmer erlernen Arbeitstechniken, wie sie ihren Arbeitsbereich effektiver organisieren und somit das begrenzte Zeitkapital individuell optimaler nutzen können.

Inhalte

- Analyse des bisherigen Arbeitsstils
- Die wichtigsten Zeitdiebe – Zeitfallen – Störungsquellen
- Ursachen des Zeitmangels
- Grundlegendes Zeitmanagement
- Aufwand- / Nutzen-Betrachtung (Input – Output – Analyse)
- Realistische Arbeitsziele und Prioritätensetzung
- Unterscheidung zwischen Wichtigkeit und Dringlichkeit
- Arbeitsrhythmus / Leistungskurve und Arbeitsorganisation
- Stressbewältigung, Umschalten, Abschalten
- Kreativitätstechniken, Konzentrations- und Gedächtnistraining
- Lerntechniken, Lernen wie man lernt
- Welches ist die richtige Einstellung? (Mindset, Glaubensätze, Metaprogramme)

Follow UP:

- Persönliches Coaching am Arbeitsplatz

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID
- ONLINE

Wenn nicht jetzt … wann dann?

EFFEKTIVE BESPRECHUNGEN UND MEETINGS IM SERVICE

Konfliktthemen beim Kunden
Optimierungsprozesse beim Kunden anleiten
Interne Meetings (nicht nur) zu technischen Themen

BESONDERES

THEMA
Effektive Besprechungen und Meetings im Service

Inhouse

DAUER
- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 6-10 Teilnehmer
- auch als intensives Kleingruppentraining

ZIELGRUPPE
- Kundenbetreuer
- Vertrieb im technischen Service
- Prozessbegleiter
- interne Moderatoren
- …

VORAUSSETZUNG
- Idealerweise Basis-Training KiS / KViS

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Meetings werden häufig als ineffektiv erlebt.
- Ergebnisse gibt es zu wenig, sind teilweise nicht tragfähig und werden nur bedingt eingehalten.
- Der Kommunikationsprozess ist schon einmal eher chaotisch und sprunghaft.
- Die Anleitung für eine strukturierte Bearbeitung der Themen fehlt häufig.
- Durch Störungen / schwierige Kommunikation kommt es häufig zu keinen oder seltsamen Ergebnissen.
- Einfache Themen gehen noch ganz gut – konfliktträchtige oder komplexe Themen sind schwierig.
- Gute Vorbilder von denen man lernen kann und die auch verraten können wie es geht, gibt es selten.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Meetings bekommen eine klare Struktur und insbesondere einen klaren Entscheidungsprozess.
- Es erfolgt eine dem jeweiligen Thema angemessene systematische Bearbeitung.
- Alle erleben sich als beteiligt und gleichzeitig gibt es eine klare (Prozess-) Leitung und teilweise auch sehr klare Ansagen.
- Infostände, Zwischenschritte und Endergebnisse werden stringent festgehalten und der Prozess ist jederzeit nachvollziehbar für die Beteiligten.
- Die Teilnehmer fühlen sich eingebunden und sind motiviert, ihren Anteil an Aufgaben zu übernehmen.
- Es entsteht ein gutes Gruppengefühl und eine hohe Verbindlichkeit.
- Entscheidungen / Aufgaben werden viel stärker umgesetzt.
- Kunden erleben eine starke Kompetenz.

Ziel (Ansatz)

- Auf eine sehr wirksame Art den roten Faden in Meetings halten
- Mittels nonverbaler, verbaler und methodischer Mittel den Kommunikationsprozess zielorientiert lenken können
- Jederzeit zu einer sinnvollen Struktur / Vorgehensweise zurückfinden
- Störung in-time erkennen und sie elegant in konstruktivere Bahnen lenken können
- Sinnvolle Vorgehensweisen mit entsprechenden Meilensteinen und Prozesszielen im Vorfeld entwickeln und flexibel umsetzen können
- … rechtzeitig über wirksame Nachbetreuung nachdenken.

Inhalte

- Struktur, Aufbau und innere Logiken von Besprechungen
- Realistische Rahmensetzungen und Ziele
- Planung von Besprechungen
- Nonverbale und verbale Mittel zur Lenkung von Kommunikation in Gruppen
- … und zum eleganten Umgang mit Störungen
- Methoden auf Papier, Flip, Smartboard,… als Herzstück der inhaltlichen Arbeit
  - Übersicht und strukturierten Aufbau halten
  - Aufmerksamkeit fokussieren und Mitarbeit bekommen
  - Echtzeitprotokoll für Vorgehen und Ergebnis
- Kennzeichen guter Ergebnisse
- … und wie man dafür sorgt, dass diese auch umgesetzt werden.

Follow UP:

- Nach Absprache
- Ideal: längerfristige Begleitung und Entwicklung einer Gruppe
- Auf Nachfrage: Erfahrungsberichte

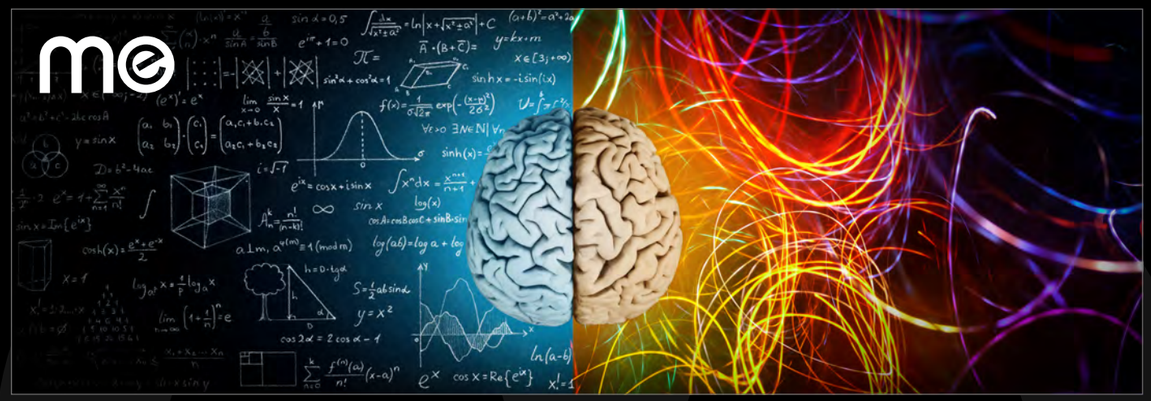
… für mehr Struktur und klare Entscheidungsprozesse in Servicemeetings.

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

KREATIV TRAINING & WORKSHOP FÜR DIE IDEENFINDUNG

Die „Schatzkiste der Ideen“ öffnen und das „kreative Gold“ von Mitarbeitern nutzbar machen!

Permanente Veränderungen in den Märkten, beim Kunden und im Wettbewerbsumfeld erfordern kreative Lösungen und Ideen, für den notwendigen Innovationsvorsprung.



von Matthias Pfeiffer, me Weiterbildung – die Spezialisten für Service und Vertrieb

Auch wenn in vielen Bereichen die künstliche Intelligenz große Fortschritte macht, braucht es weiterhin den Menschen, um komplexe Aufgaben und Probleme zu lösen. **Die Kreativität der Mitarbeiter ist mehr denn je die wichtigste Ressource hierfür.**

Dieses Potential gilt es zu aktivieren, freizulegen und bestmöglich zu nutzen.

Und wie kann dies gelingen?

Dafür bedarf es der Überwindung von Denkhürden und der Kultivierung eines kreativen Umfeldes. Ein konsequentes, **systematisches Vorgehen** und der gezielte Einsatz geeigneter Methoden kann die Kreativität von Mitarbeitern und ganzen Teams fördern und so für das Unternehmen nutzbar machen.

In nahezu allen Bereichen kann diese zielgerichtete strukturierte Vorgehensweise eingesetzt werden. Ob für **innovative Produkte, Dienstleistungen, Prozesse oder permanente Verbesserungen im Arbeitsalltag.**

Der ständige Wandel und die immer schneller werdenden Reaktionszeiten auf Veränderungen sind eine enorme Herausforderung für jedes Unternehmen. Wer sich auch zukünftig behaupten will, für den ist **ideenreiches Denken** und Handeln ebenso angesagt wie die Fähigkeit zur konstruktiven und kooperativen Zusammenarbeit.

Gute Beziehungs- und Wissensnetzwerke in und außerhalb von Unternehmen, ein reger Austausch von Mitarbeitern, ein wertschätzender Umgang sowie partnerschaftliche Beziehungen zu Kunden und Lieferanten, sind der Garant für gut funktionierenden **Wissensaustausch** und somit die Basis für Innovationen. Wie kann also die Entfaltung dieses Potenzials bestmöglich genutzt und unterstützt werden? Wie lassen sich in einer Organisation nachhaltig wirksame Vorgehensweisen und ein passender Mix aus Methoden erlernen und etablieren?

Menschen die eingebunden werden,
entwickeln mit Spaß Ideen und Lösungen.

Wer an Prozessen beteiligt ist,
setzt Veränderungen mit Überzeugung um.

Teamentwicklung, die in den
Anspruch der heutigen Zeit passt.

Trainings, Workshops und Coachings geben Hilfestellungen und ...

- zeigen Wege, wie Denkhürden überwunden und neue offene und hilfreiche Denk- und Verhaltensweisen eingenommen werden können und wie aus gewohnten Denkmustern ausgebrochen werden kann,
- vermitteln einen universellen kreativen Prozess mit 4 bis 6 grundsätzlichen Phasen, mit dem zielgerichtet gute, möglicherweise unkonventionelle oder originelle Lösungen für spezifische Problemstellungen gefunden werden,
- ermöglichen den beteiligten Akteuren im Unternehmen, sich deutlich erweiterte methodische Kompetenzen anzueignen,
- vertiefen das Verständnis und die Kompetenzen für kreatives, systematisch methodisches Vorgehen und analytisches Denken,
- fördern die Fähigkeiten für kompetente situationsgerechte Kommunikation und eine konstruktive Zusammenarbeit,
- steigern die Fähigkeit, Problemstellungen vertieft zu analysieren,
- trainieren die schnelle und zielgerichtete Generierung neuer attraktiver Ideen und die schnelle Auswahl und Priorisierung der besten Lösungen,
- geben Impulse, wie bereichsübergreifend wichtige Akteure im Unternehmen Hand in Hand konstruktiv und kreativ an Lösungen arbeiten, die konsequent am Kundennutzen ausgerichtet sind,
- fördern die Kompetenz zur Entwicklung einer kreativen und innovativen Kultur in Unternehmen.

Wirkung

Durch den hohen Praxisbezug und das inspirierende Vorgehen wird die Begeisterung der Teilnehmer geweckt. Die „Schatzkiste der Ideen“ der Mitarbeiter ist geöffnet.

- Im Training:

  Die Teilnehmer erleben in den interaktiven Trainings und in Workshop-Atmosphäre wie konkrete Problemstellungen bearbeitet werden und eigene Ideen und Lösungen entstehen.
  Die vermittelten Inhalte werden Schritt für Schritt angeleitet und direkt angewendet, so dass für die Teilnehmer ein sofort greifbares Ergebnis aus einer aktuellen Aufgabenstellung entsteht.

- Im Alltag:

  Die Teilnehmer erhalten eine praxistaugliche, jederzeit einsetzbare und skalierbare Vorgehensweise sowie ein universelles Set an Methoden.

  Die Teilnehmer können alles Erlernte sofort in der Praxis umsetzen und so kontinuierlich die kreative Problemlösungs-Kompetenz steigern und die innovative Ideenfindung kultivieren.

Fazit

Nach einem *Kreativitätstraining* werden die Mitarbeiter und das Unternehmen fit für großartige Ideen und Innovationen.

Sie haben aus dem Artikel schon einige Ideen für sich und Ihr Unternehmen entdeckt? Dann hat sich die Zeit für das Lesen schon gelohnt. Sie möchten die Themen noch vertiefen? Dann nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Viele der aufgezeigten Punkte können gut intern umgesetzt werden.

Da im Moment an extrem vielen Stellschrauben gedreht wird, ist es hilfreich, auch externe Unterstützung zu nutzen. Die me **Weiterbildung – die Spezialisten für Service und Vertrieb** hilft seit Jahren, Veränderungsprozesse erfolgreich umzusetzen.

Handwerkszeug zum Visualisieren

Mit Anleitung bekommen die
Mitarbeiter wichtige Tools für
die kreative Ideenfindung.

KREATIV TRAINING & WORKSHOP

LERNENDES UNTERNEHMEN
LUP

WORKSHOP / TRAINING

THEMA

LUP
Lernendes Unternehmen
Praxis-Workshop

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8

ZIELGRUPPE

- Führungskräfte
- Mitarbeiter/-innen in Teams
- HR
- Personalentwicklung

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Häufige Situationen in Unternehmen

- Mitarbeiter blockieren geplante Veränderungen.
  „Das haben wir doch noch nie …“
- Statt Probleme zu lösen werden Verantwortlichkeiten verschoben.
  „Das waren die von der Frühschicht …“
- In Meetings und Entwicklungsgesprächen werden Defizite erkennbar und benannt;
  es gelingt jedoch nicht, die Mitarbeiter*innen darin abzuholen / mitzunehmen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Das „Lernende Unternehmen“ ermöglicht schnelle Reaktionen auf die rapiden Umbrüche und Veränderungen unserer Zeit.
- Die Identifikation von Glaubenssätzen und vielfältigen Denkmodellen, welche in jedem Unternehmen koexistieren, trainiert eine Grundhaltung des erkundenden Fragens anstelle der klassischen Be- oder Abwertungen.
- Akzeptanz für und Verständnis von dahinterstehenden Erlebnissen und Erfahrungen schafft eine wirksame Handlungsgrundlage für das Mitnehmen von Mitarbeitern im Veränderungsprozess.
- Mit der Etablierung von Kommunikationsmustern des respektvollen Austauschs verstetigt sich der Prozess der kritischen Reflektion und Veränderung zu einem lebenslangen Lernen.

Ziel (Ansatz)

Praktisches Training, um Unternehmen oder Arbeitsgruppen zu einer lernenden Institution zu entwickeln, welches die Vielfalt der Erfahrungen und Denkmodelle ihrer Mitarbeiter nutzen kann, um schnell und flexibel auf sich wandelnde Rahmenbedingungen zu reagieren.

Inhalte

- „Lernendes Unternehmen“ verstehen
- Wie mentale Modelle unsere Weltsicht bestimmen
- Aus „Sprüchen“ das Denkmodell ableiten
- Plädieren und erkunden
- Respektvoller Austausch in Meetings und Entwicklungsgesprächen
- Abholen und Mitnehmen in Änderungsprozessen

Follow UP:

- Weitere Workshops
- Andere Unterstützungsmaßnahmen

Vielfalt als Chance in Veränderungsprozessen

KOMMUNIKATION ALS SCHNITTSTELLE
Die Basis für den Umgang mit Menschen

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE MF®4.0 UND MF®5.0 ALS MÄCHTIGES DENKWERKZEUG

Die Fähigkeit zur Fehlersuche / Störungsbeseitigung ist die Kernkompetenz im technischen Service und in Instandhaltung / Produktion / Montage.

80% aller Probleme lassen sich (hoffentlich) durch Erfahrung bereinigen.

Was ist mit dem Rest?
Was ist mit den Mitarbeitern, die diese Erfahrung noch nicht haben können?
Was ist, wenn die Erfahrung im konkreten Fall nicht zutrifft?
Was ist mit den hoch komplexen Fällen, bei welchen es noch keine Erfahrung gibt?

Spannend ist, dass wenn jemand die Methodische Fehlersuche beherrscht, er branchenübergreifend Fehlersuchprozesse enorm beschleunigen kann – weshalb wir uns trauen auch Beratung zu konkreten ungelösten Fällen anzubieten.

Gerade ungelöste technische Probleme, wenn es lange dauert oder vermeintliche Lösungen sich als Irrwege erweisen,

- sind teuer,
- binden sehr viele Menschen,
- vernichten Kundenvertrauen,
- erhöhen die Stillstandzeiten von Maschinen / Fertigungen und
- erzwingen viele unnötige Zugeständnisse an den Kunden.

MeFeS® Methodische Fehlersuche

Wenn hier ein systematisches und methodisches Vorgehen erfolgt, lassen gute Lösungen und auch ein wieder zufriedener Kunde nicht lange auf sich warten.

Nichts überzeugt einen Kunden mehr als ein erlebtes systematisches Vorgehen des technischen Services.
In der Instandhaltung und Produktion wird die Instandhaltung mit noch höherer Kompetenz wahrgenommen.

Gleichzeitig ist **Methodische Fehlersuche** ein hoch komplexes Zusammenspiel mentaler und emotionaler Fähigkeiten. Sie bedarf eines guten Methodenkoffers, einer guten Verknüpfungsfähigkeit des vorhandenen technischen Wissens (Systemwissen) und einer gezielten Mischung aus intuitivem und bewusstem Vorgehen. Techniker sind immer wieder überrascht, was alles möglich ist, wenn man nur weiß und erlebt hat, wie man es angeht.

Die Trainings, Workshops, Praxistage, Coachings und die Beratung der **me Weiterbildung**...

- ermöglichen hier dem Techniker und den Service- und Instandhaltungsverantwortlichen, sich deutlich erweiterte Fähigkeiten anzueignen und teilweise ganz neue Wege zu gehen.
- Die interne und externe Kommunikation über technische Probleme erfolgt wesentlich zielgerichteter und effektiver.
- Sowohl die Schnelligkeit als auch die Sicherheit der Lösungen steigt.
- Und die gesamte Service- und Instandhaltungsorganisation gewinnt an Fähigkeit, mit komplexen technischen Problemen kompetent umzugehen.

Die Trainings / Workshops zur Methodischen Fehlersuche ...
entwickelt von Fred Kastens für die praxisbezogene Anwendung

... sind im Verlauf von ca. 15 Jahren entwickelt und in ca. 400-500 Gruppen und in Firmen aus unterschiedlichsten Branchen mit Erfolg durchgeführt worden.

Dies hat einen enormen Feinschliff ergeben mit einer im Kern sehr „einfachen" grundsätzlichen Vorgehensweise. Dies zusammen mit unserer Art Trainings zu geben macht die Trainings / Workshops der **me Weiterbildung** enorm überzeugend.

Für jede an der Störungsbeseitigung / Fehlersuche beteiligte Zielgruppe bieten wir maßgeschneiderte Trainings an incl. vieler weiterer Unterstützungen für die Umsetzung in den Alltag.

Wir trauen uns sogar bei einem beliebigen aktuellen Problem Sie zu beraten und Ihnen zu helfen – obwohl oder gerade weil wir keine Technikexperten sind.

Weiterhin bieten wir Ihnen die komplette Spannweite von „einfach nur ein Training" bis hin zu einer kompletten Unterstützung (Organisationsentwicklung) bei der Einführung der Methodischen Fehlersuche in allen relevanten Prozessen und Ebenen.

... und wenn Sie wollen bilden wir Ihr Personal (z.B. Trainer, Moderatoren) speziell in der Methodischen Fehlersuche aus, so dass Sie dann auf eigene Spezialisten zur Methodischen Fehlersuche zurückgreifen können.

Zur besseren Übersicht:
Sie finden alles zu den jeweiligen Bereichen auf den folgenden Seiten:

MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0

MF®4.0 Service

- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure,...
- Disponent
- Support
- Hotline
- Troubleshooting,...

ab Seite 56

MF®4.0 Instandhaltung

- Instandhaltung
- Produktion
- Montage
- Qualitätssicherung
- Prozessoptimierung Wertanalyse
- Task Force
- Versuchsabteilungen
- TPM-Trainer
- Vorgesetzte und Verantwortliche

ab Seite 62

MF®4.0 Besonderes

Ausbildung zum
- MF®-Moderator
- MF®-Multiplikator
- MF®-Trainer

ab Seite 66

TIPP

MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®5.0

MF®5.0 Event

- Kundendienst-Tagung
- Service-Event

Seite 59 + 63

MF®5.0 Beratung

- Lösungsansätze erarbeiten
- Für reale / aktuelle Fälle

Seite 60 + 64

MF®5.0 Praxistage

- Vertiefte Bearbeitung von aktuellen Fällen oder live-Situationen

Seite 61 + 65

... und wenn sie etwas mixen wollen – auch das setzen wir gerne um.

ÜBERSICHT: Trainings zur Methodische Fehlersuche
MF®4.0 und MF®5.0 – Was ist möglich?

EINSTIEG — Eine Möglichkeit

MF®5.0 EVENT
- Ein realer Fall von Ihnen wird mit Hilfe der Methodischen Fehlersuche gelöst.
- Die Vorgehensweise und die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche werden erlebbar.
- Die Lösung des Problems ist dem Publikum bekannt, jedoch nicht dem Trainer.
- Max. 40 Teilnehmer, 2-4 Stunden

und / oder

MF®5.0 FALLBERATUNG
- Zusammen mit uns wird ein akuter / ungelöster Fall bearbeitet.
- Parallel wird die methodische Fehlersuche erläutert.
- Kleingruppen, 1-2 Tage

TRAINING — Notwendig

MF®4.0 BASIS-TRAINING
- Die Grundlagen der Methodischen Fehlersuche werden erlernt.
- Die Vorgehensweise / Werkzeuge werden eingeübt.
- Die Anwendung im Alltag wird vorbereitet
- ideal 6-10 Teilnehmer (max. 12), 2 oder 3 Tage

FOLLOW UP — Empfohlene Vertiefung

MF®5.0 FALLBERATUNG
- Zusammen mit uns wird ein akuter / ungelöster Fall bearbeitet.
- Parallel wird die Methodische Fehlersuche vertieft.
- Kleingruppen, 1-2 Tage

und / oder

MF®5.0 PRAXISTAGE
- Die Erfahrungen aus der Praxis werden aufgearbeitet,
- weitere Fälle zur Übung und Vertiefung bearbeitet und
- interne Prozesse zur MF® erarbeitet bzw. deutlich gemacht.
- Ideal 6-10 Teilnehmer (max. 12), 2 oder 3 Tage

und / oder

MF®5.0 PRAXISTAGE
- Weitere (kürzere) Praxistage empfehlen sich.
- Durchgeführt entweder von uns oder von einem internen MF®-Multiplikator / MF®-Moderator

BESONDERES — Weiterentwicklung

MF®4.0 Ausbildung zum MF®-Multiplikator / MF®-Trainer
- Ihr Trainer kann selbst MF®-Trainings durchführen.
- Integration der Methodischen Fehlersuche in normale technische Trainings

und / oder

MF®4.0 Ausbildung zum MF®-Moderator
- Ihr Moderator leitet interne Workshops zur Lösung komplexer Probleme.
- Parallel: Dies wird Ihr Experte für Methodische Fehlersuche.

MF®5.0 FALLBERATUNG (für aktuelle schwierige Fälle)
- Zusammen mit uns wird ein akuter / ungelöster Fall bearbeitet.
- Zentraler Fokus: Wir stellen Ihnen unser Expertenwissen zur Methodischen Fehlersuche zur Verfügung.

Alle Trainings können Sie bekommen für
a) den technischen Service: Field, Annahme, Support,...
b) Instandhaltung – Produktion – Montage: Techniker, Qualitätssicherung, Vorgesetzte,...

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE
MF®4.0 Field Service

SERVICE

BASIS-TRAINING

THEMA

MF®4.0 Field Service

MeFeS® Methodische Fehlersuche im Field Service

Inhouse
Offenes Training

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service mit Fehlersuche direkt beim Kunden zu tun haben:
- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure,...

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die Fehlersuche ist erfahrungsbasiert.
- Systematisches (=beschreibbares) Vorgehen ist eher unbekannt.
- Regelmäßig kommt es zu Problemen (Teileschlachten, mehrfache Anfahrten, unklare Ursachen, eigentlich banale Fehler werden nicht gefunden,...).
- Es gibt viel Skepsis gegenüber systematischen Verfahren („...hat doch bisher gut geklappt...“).
- Es gibt unklare Standards, was eine gute Fehlersuche ist („...jeder macht es eben auf seine Art...“).

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Ein gemeinsames Verständnis der Methodischen Fehlersuche wird erworben und ein neuer Standard entwickelt sich.
- Die Teilnehmer bekommen eine klare und überprüfbare Vorgehensweise an die Hand.
- Diverse „Denk-Werkzeuge“, Checklisten und weitere Hilfestellungen werden eingeübt und erleichtern die Umsetzung in den Alltag.
- Anhand diverser Übungen wird Methodische Fehlersuche direkt erlebt und dadurch als wichtig (an-) erkannt.
- Auf Grundlage dieses Wissens und Könnens können die Teilnehmer zukünftig ganz anders geführt und angeleitet werden.
- Dieses Training amortisiert sich spätestens durch zwei Fälle beim Kunden, die dann nicht eskalieren.

Ziel (Ansatz)

- Systematisch die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche erfassen
- Die Werkzeuge für eigene Fälle anwenden können
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche zukünftig beurteilen können
- Typische Fehler / falsche Entscheidungen zukünftig identifizieren können
- Techniken zur gezielten Gewinnung von Kundeninformationen direkt vor Ort
- Fehlersuche effizient und sicher durchführen

Inhalte

- Grundsätzliche Ideen und Ansätze der Methodischen Fehlersuche
- Vorgehensweisen / Werkzeuge / Methoden
- Hindernisse / Probleme und deren Bewältigung
- Checklisten für alle Phasen
- Techniken und Werkzeuge für die Kommunikation mit dem Kunden
- Anwendung auf die eigenen Fälle

Follow UP:

- Praxistage Methodische Fehlersuche MF®5.0 Praxistage Service
- Fallberatung Methodische Fehlersuche MF®5.0 Fallberatung Service
- Weitere Follow UP-Varianten als Online-Training/-Workshop **me web distance learning**
- Kommunikation im Service KiSField Service
- Ausbildung zum zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Reduziert Kosten, steigert die Kundenzufriedenheit und erhöht die Kompetenz

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE
MF®4.0 Support

SERVICE

Hinweis: Häufig sind gemischte Gruppen mit dem Field Service sehr wirksam.

BASIS-TRAINING

THEMA

MF®4.0 Support

MeFeS® Methodische Fehlersuche im Support

Inhouse
Offenes Training

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Störungen aufnehmen / aus der Distanz lösen wollen:
- Disponent
- Support
- Hotline
- Troubleshooting,...

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die Fehlersuche ist erfahrungsbasiert.
- Systematisches (=beschreibbares) Vorgehen ist eher unbekannt.
- Regelmäßig kommt es zu Problemen (Teileschlachten, mehrfache Anfahrten, unklare Ursachen, eigentlich banale Fehler werden nicht gefunden,...), die u.a. durch die ungenügende Aufnahme von Störungen ausgelöst werden.
- Es gibt viel Skepsis gegenüber systematischen Verfahren („...hat doch bisher gut geklappt...“).
- Es gibt unklare Standards, was eine gute Fehlersuche ist („...jeder macht es eben auf seine Art...“).

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Ein gemeinsames Verständnis der Methodischen Fehlersuche wird erworben und ein neuer Standard entwickelt sich.
- Die Teilnehmer bekommen eine klare und überprüfbare Vorgehensweise an die Hand.
- Diverse „Denk-Werkzeuge“, Checklisten und weitere Hilfestellungen werden eingeübt und erleichtern die Umsetzung in den Alltag.
- Anhand diverser Übungen wird Methodische Fehlersuche direkt erlebt und dadurch als wichtig (an-) erkannt.
- Auf Grundlage dieses Wissens und Könnens können die Teilnehmer zukünftig ganz anders geführt und angeleitet werden.
- Dieses Training amortisiert sich spätestens durch zwei Fälle beim Kunden, die dann nicht eskalieren.

Ziel (Ansatz)

- Systematisch die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche erfassen
- Die Werkzeuge für eigene Fälle anwenden können
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche, insbesondere der Störungsaufnahme zukünftig zukünftig beurteilen können
- Typische Fehler / falsche Entscheidungen zukünftig identifizieren können
- Techniken zur gezielten Gewinnung von Kundeninformationen am Telefon / per E-Mail
- Fehlerquellen maximal einschränken können
- Mehr / viele Störungen schon am Telefon lösen können
- Sichere Bewertung der stattgefundenen Fehlersuche aus dem Feld

Inhalte

- Grundsätzliche Ideen und Ansätze der Methodischen Fehlersuche
- Vorgehensweisen / Werkzeuge / Methoden insbesondere am Telefon
- Hindernisse / Probleme und deren Bewältigung
- Checklisten für alle Phasen
- Techniken und Werkzeuge für die Kommunikation mit dem Kunden (Telefon / E-Mail)
- Anwendung auf die eigenen Fälle

Follow UP:

- Praxistage Methodische Fehlersuche MF®5.0 Praxistage Service
- Fallberatung Methodische Fehlersuche MF®5.0 Fallberatung Service
- Weitere Follow UP-Varianten als Online-Training/-Workshop **me web distance learning**
- Kommunikation im Service KiSSupport
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Systematik, die sich lohnt!

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE
Komplettpaket MF®4.0 plus Kommunikation

SERVICE

BASIS-TRAINING PAKET

THEMA
MF®4.0 plus Kommunikation
MeFeS® Methodische Fehlersuche plus Kommunikation

Inhouse

DAUER
- 3 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
Alle, die im Service mit Fehlersuche zu tun haben:
- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure
- Disponent
- Support
- Hotline
- Troubleshooting,...

VORAUSSETZUNG
- keine

TRAININGSSPRACHEN

Alle, die im Service mit Fehlersuche zu tun haben, lernen in einem kompakten Training die Grundkenntnisse der Kommunikation (siehe KiS) und deren praktische Anwendung in der methodischen Fehlersuche.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die Kommunikation mit Kunden in Fehlersituationen ist ein Stressfaktor.
- Die Fehlersuche ist erfahrungsbasiert.
- Systematisches (=beschreibbares) Vorgehen ist eher unbekannt.
- Regelmäßig kommt es zu Problemen (Teileschlachten, mehrfache Anfahrten, unklare Ursachen, eigentlich banale Fehler werden nicht gefunden ...).
- In der Folge eskalieren Situationen über die Technikerebene hinaus.
- Es gibt viel Skepsis gegenüber systematischen Verfahren („...hat doch bisher gut geklappt...“).
- Es gibt unklare Standards, was eine gute Fehlersuche ist („...jeder macht es eben auf seine Art...“).

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Teilnehmer lernen Grundlagen guter Kommunikation, um aufgeregte Kunden richtig abzuholen und damit die Grundlage und Bereitschaft für die Mitarbeit in der Methodische Fehlersuche zu schaffen.
- Die erfolgreiche Anwendung der Kommunikationswerkzeuge im ersten Teil erleichtert die Fehlersuche und wirkt als starker Motivator für den zweiten Teil des Trainings.
- Im zweiten Teil erfahren die Teilnehmer an praktischen Beispielen die Grenzen konventioneller Fehlersuche und üben als Team die Methodische Fehlersuche ein.
- Typische Fallstricke bei der Fehlersuche werden im Team erlebt und gelöst.
- Ein gemeinsames Verständnis der Methodischen Fehlersuche ist Grundlage für die Anwendung im Unternehmen und die weitere Führung der Mitarbeiter.
- Die klare Vorgehensweise mit „Denk-Werkzeugen“ und Checklisten erleichtern die Umsetzung in den Alltag und schafft Akzeptanz und Selbstvertrauen bei den „Machern“.
- Dieses Training amortisiert sich spätestens durch zwei Fälle beim Kunden, die dann nicht eskalieren.

Ziel (Ansatz)

- Komplettpaket aus Kommunikation im Service und Methodischer Fehlersuche
- Legt die Grundlage guter Kommunikation für die Fehlersuche
- Systematisch die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche erfassen
- Die Werkzeuge für eigene Fälle anwenden können
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche zukünftig beurteilen können
- Typische Fehler / falsche Entscheidungen zukünftig identifizieren können
- Fehlersuche effizient und sicher durchführen

Inhalte

- Sachliche Kommunikation in Krisensituationen
- Aufgeregte Kunden abholen und beruhigen
- Grundsätzliche Ideen und Ansätze der Methodischen Fehlersuche
- Vorgehensweisen / Werkzeuge / Methoden
- Hindernisse / Probleme und deren Bewältigung
- Checklisten für alle Phasen
- Techniken und Werkzeuge für die Kommunikation mit dem Kunden
- Anwendung auf die eigenen Fälle

Follow UP:

- Praxistage Methodische Fehlersuche MF®5.0 Praxistage Service
- Fallberatung Methodische Fehlersuche MF®5.0 Fallberatung Service
- Weitere Follow UP-Varianten als Online-Training/-Workshop **me web distance learning**
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Kompakter Einstieg in gute Kommunikation und Methodische Fehlersuche für Praktiker-Teams mit viel Kundenkontakt

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE
MF®5.0 Event Service

SERVICE

... für ein erstes Kennenlernen.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die Fehlersuche ist erfahrungsbasiert.
- Systematisches (=beschreibbares) Vorgehen ist eher unbekannt.
- Regelmäßig kommt es zu Problemen (Teileschlachten, mehrfache Anfahrten, unklare Ursachen, eigentlich banale Fehler werden nicht gefunden,...).
- Es gibt viel Skepsis gegenüber systematischen Verfahren („...hat doch bisher gut geklappt...“).

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Der Ansatz und die Leistungsfähigkeit der Methodischen Fehlersuche werden anerkannt.
- Es entsteht Einsicht, dass der bisherige Alltag optimierbar ist.
- Erste Ideen / Vorgehensweisen / Werkzeuge werden übernommen und im Alltag erprobt.
- Die Teilnehmer öffnen sich für das eigentliche Training.

Ziel (Ansatz)

- Methodische Fehlersuche direkt erleben
- Nutzen für eigene Tätigkeit erkennen
- Erste Impulse für den Alltag

Inhalte

- Bearbeitung eines firmenspezifischen Falls
- Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Erklärung der grundlegenden Ideen
- Hinweise zu Einsatzgebieten
- Diskussion der Fragen zur praktischen Umsetzung

Follow UP:

- Basis-Training Methodische Fehlersuche MF®4.0 Field Service
- Basis-Training Methodische Fehlersuche MF®4.0 Support

BESONDERES

THEMA
MF®5.0 Event Service
MeFeS® Methodische Fehlersuche Event im Service

Inhouse

DAUER
- 2-4 Stunden

TEILNEHMERZAHL
- 10-30 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
Alle, die im Service mit Fehlersuche zu tun haben:
- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure
- Disponent
- Support
- Hotline
- Troubleshooting,...

VORAUSSETZUNG
- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ☐ ONLINE ✓

... mehr als ein Vortrag – Lösungen erleben, die im Service-Alltag hilfreich sind

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE
MF®5.0 Fallberatung Service

SERVICE

BESONDERES

THEMA

MF®5.0 Fallberatung Service

MeFeS® Methodische Fehlersuche Fallberatung im Service

Inhouse

DAUER

- 1 Tag

TEILNEHMERZAHL

- 1-6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Verantwortliche für das Lösen schwieriger Fälle im Service

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wir trauen uns!

In unseren Trainings erleben wir immer wieder, dass wir Praxisfälle ganz anders (und sehr erfolgreich) angehen. Dieses Know-How stellen wir Ihnen an diesem Tag zur Lösung Ihrer komplexen Fälle zur Verfügung.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Komplexe / schwierige Fälle werden gerade zu Anfang wenig systematisch angegangen.
- Es entsteht ein Wust von Informationen, Maßnahmen, Wirkungen,… – was nur noch schwer zu durchschauen ist.
- Inzwischen ist die Informationslage verwirrend und es gibt wenig / keine sinnvoll erscheinenden Maßnahmen mehr.
- Dies kommt zwar prozentual selten vor und gleichzeitig verursacht es viele Kosten, hohe Imageverluste, bindet viel Energie und Zeit.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Es wird klar, wie man auch komplexe Fehlersituationen wieder entwirren und handhabbar machen kann (Vorgehen, Werkzeuge, Methoden).
- Parallel wird die Methodische Fehlersuche erfahrbar und verständlich.
- Sehr konkret werden der aktuelle Fall analysiert und Handlungsmöglichkeiten / Lösungsansätze entwickelt.
- Weiterhin wird aufgezeigt / praktisch erlebt, welche Optimierungsmöglichkeiten durch die Methodische Fehlersuche sowohl für komplexe als auch normale Fehler vorhanden sind.

Ziel (Ansatz)

- Gemeinsam konkrete / aktuelle Fälle lösen
- Methodische Fehlersuche direkt erleben
- Nutzen für eigene Tätigkeit erkennen
- (Erste) Impulse für den Alltag

Inhalte

- Bearbeitung eines ungelösten und komplexen Falls
- Allgemeine Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Hinweise zur Entwirrung komplexer Fälle (Vorgehen, Werkzeuge, Methoden)
- Parallel: Erklärung grundlegender Ideen und Denkwerkzeuge
- Hinweise zu Einsatzgebieten
- Erstellung eines Maßnahmenplans für den konkreten Fall
- Diskussion der Erkenntnisse des Tages

Follow UP:

- Basis-Training Methodische Fehlersuche MF®4.0 Field Service
- Basis-Training Methodische Fehlersuche MF®4.0 Support
- Praxistage Methodische Fehlersuche MF®5.0 Praxistage Service

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Konkrete Praxis-Fälle methodisch lösen

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE
MF®5.0 Praxistage Service

SERVICE

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die alten Gewohnheiten in der Fehlersuche nehmen wieder Überhand.
- Es sind offene Punkte bei der Anwendung der Methodischen Fehlersuche entstanden.
- Teilnehmer brauchen Bestärkung, dass sie es richtig gemacht haben
- … und Hinweise, wo es besser / wie es besser hätte laufen können.
- Es braucht einfach Übung im Team, damit gemeinsame Standards entstehen / sich verfestigen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Das Verständnis der Methodischen Fehlersuche vertieft sich weiter.
- Die Teilnehmer erleben sich noch individueller abgeholt und dass noch mehr auf Ihre konkreten Bedürfnisse und Fragestellungen eingegangen wird.
- Kritische Fragen und Einwände werden aufgearbeitet und damit mehr Akzeptanz geschaffen.
- Aufbauend auf der Erstmotivation aus dem Basis-Training und gegen das Einschleichen des Alltags erfolgt hier eine Stabilisierung der Motivation / Eigendisziplin auf höherem Niveau.

Ziel (Ansatz)

- Methodische Fehlersuche vertiefen
- Erfahrungsaustausch / Praxiscoaching
- Bearbeitung aktueller Fallbeispiele
- Unterstützung bei der Umsetzung / Etablierung der internen Prozesse zur Methodischen Fehlersuche
- Option: Kombination mit Kommunikation im Service KiS

Inhalte

- Aufarbeitung der Erfahrungen
- Einzelcoaching / Ergänzungen nach Bedarf
- Bearbeitung firmenspezifischer Fälle (ideal: ungelöste Fälle)
- Unterstützung / Weiterentwicklung der firmeneigenen Prozesse / Werkzeuge zum Thema Methodische Fehlersuche

Follow UP:

- Als Refresher weitere Praxistage Methodische Fehlersuche MF®5.0 Praxistage Service
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer

FOLLOW UP

THEMA

MF®5.0 Praxistage Service

MeFeS® Methodische Fehlersuche Praxistage im Service

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service mit Fehlersuche zu tun haben:

- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure
- Disponent
- Support
- Hotline
- Troubleshooting,…

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training MF®4.0 Service

TRAININGSSPRACHEN

… üben, anwenden, vertiefen, verstehen = Umsetzung im Alltag

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE

MF®4.0 Instandhaltung / Produktion / Montage

INSTANDHALTUNG

BASIS-TRAINING

THEMA

MF®4.0 I / P / M

MeFeS® Methodische Fehlersuche in Instandhaltung / Produktion / Montage

Inhouse
Offenes Training

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die mit Fehlersuche zu tun haben aus den Bereichen:

- Instandhaltung
- Produktion
- Montage
- Qualitätssicherung
- Prozessoptimierung
- Wertanalyse
- Task Force
- Versuchsabteilungen
- TPM-Trainer
- Vorgesetzte und Verantwortliche

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die Fehlersuche ist erfahrungsbasiert.
- Systematisches (=beschreibbares) Vorgehen ist eher unbekannt.
- Regelmäßig kommt es zu Problemen (Teileschlachten, mehrfache Versuche, unklare Ursachen, Probleme tauchen wieder auf, lange / häufige Stillstandzeiten, eigentlich banale Fehler werden nicht gefunden,…).
- Es gibt viel Skepsis gegenüber systematischen Verfahren („…hat doch bisher gut geklappt…“).
- Es gibt unklare Standards, was eine gute Fehlersuche ist („…jeder macht es eben auf seine Art…“).
- Gleiche oder ähnliche Fehler kommen wieder vor / das Rad wird nochmal neu erfunden.
- Nur wenige wissen Bescheid – keine Dokumentation, kein Wissenstransfer.
- Keine oder nur sehr geringe Fehlerverhinderungsmaßnahmen
- Hohe Kosten, niedere Verfügbarkeiten von Maschinen und Anlagen
- Unerwartete Störungen und Produktionsausfälle, Unruhe in den geplanten Prozessabläufen

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Ein gemeinsames Verständnis der Methodischen Fehlersuche wird erworben und ein neuer Standard entwickelt sich.
- Die Teilnehmer bekommen eine klare und überprüfbare Vorgehensweise an die Hand.
- Diverse „Denk-Werkzeuge“, Checklisten und weitere Hilfestellungen werden eingeübt und erleichtern die Umsetzung in den Alltag.
- Anhand diverser Übungen wird Methodische Fehlersuche direkt erlebt und dadurch als wichtig (an-) erkannt.
- Auf Grundlage dieses Wissens und Könnens können die Teilnehmer zukünftig ganz anders geführt und angeleitet werden.
- Dieses Training amortisiert sich spätestens durch zwei Fälle mit größeren Stillstandzeiten.
- Unerwartete Fehler lassen sich vermeiden. Präventiv statt reaktiv, geplant statt ungeplant

Ziel (Ansatz)

- Systematisch die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche erfassen
- Die Werkzeuge für eigene Fälle anwenden können
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche zukünftig beurteilen können
- Typische Fehler / falsche Entscheidungen zukünftig identifizieren können
- Techniken zur gezielten Gewinnung von Informationen vom Bediener
- Fehlersuche effizient und sicher durchführen, Vermeidung künftiger Fehler

Inhalte

- Grundsätzliche Ideen und Ansätze der Methodischen Fehlersuche
- Vorgehensweisen / Werkzeuge / Methoden
- Hindernisse / Probleme und deren Bewältigung
- Checklisten für alle Phasen
- Kommunikation mit allen Beteiligten
- Schaffung einer wirkungsvollen Nachhaltigkeit, Strategien zur künftigen Fehlervermeidung
- Dokumentation als Baustein im Wissensmanagement
- Anwendung auf die eigenen Fälle

Follow UP:

- Praxistage Methodische Fehlersuche MF®5.0 Praxistage Instandhaltung / Produktion / Montage
- Fallberatung Methodische Fehlersuche MF®5.0 Fallberatung Instandhaltung / Produktion / Montage
- Weitere Follow UP-Varianten als Online-Training/-Workshop **me web distance learning**
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer
- Train the (technical) Trainer TTT

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Wichtig ist, dass die Maschinen laufen – nicht der Instandhalter!

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE

MF®5.0 Event Instandhaltung / Produktion / Montage

INSTANDHALTUNG

… für ein erstes Kennenlernen.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die Fehlersuche ist erfahrungsbasiert.
- Systematisches (=beschreibbares) Vorgehen ist eher unbekannt.
- Regelmäßig kommt es zu Problemen (Teileschlachten, mehrfache Versuche, lange Stillstände, unklare Ursachen, eigentlich banale Fehler werden nicht gefunden,…).
- Es gibt viel Skepsis gegenüber systematischen Verfahren („…hat doch bisher gut geklappt…“).
- Gleiche oder ähnliche Fehler kommen wieder vor.
- Bei gleichen oder ähnlichen Fehlern wird das Rad nochmal neu erfunden.
- Nur wenige wissen Bescheid – keine Dokumentation.
- Keine oder nur sehr geringe Fehlerverhinderungsmaßnahmen
- Hohe Produktions- und Instandhaltungskosten, niedere Verfügbarkeiten
- Unerwartete Störungen und Produktionsausfälle, Unruhe in den geplanten Prozessabläufen

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Der Ansatz und die Leistungsfähigkeit der Methodischen Fehlersuche werden anerkannt.
- Es entsteht Einsicht, dass der bisherige Alltag optimierbar ist.
- Unerwartete Fehler lassen sich vermeiden.
- Erste Ideen / Vorgehensweisen / Werkzeuge werden übernommen und im Alltag erprobt.
- Die Teilnehmer öffnen sich für das eigentliche Training.

Ziel (Ansatz)

- Methodische Fehlersuche direkt erleben.
- Nutzen für eigene Tätigkeit erkennen.
- Erste Impulse für den Alltag
- Vermeidung erster Fehler

Inhalte

- Bearbeitung eines firmenspezifischen Falls
- Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Erklärung der grundlegenden Ideen
- Hinweise zu Einsatzgebieten
- Wirkungsvolle Nachhaltigkeit, Strategien zur künftigen Fehlervermeidung
- Dokumentation als Baustein im Wissensmanagement
- Diskussion der Fragen zur praktischen Umsetzung

Follow UP:

- Basis-Training Methodische Fehlersuche MF®4.0 Instandhaltung / Produktion / Montage

BESONDERES

THEMA

MF®5.0 Event I / P / M

MeFeS® Methodische Fehlersuche Event in Instandhaltung / Produktion / Montage

Inhouse

DAUER

- 2-4 Stunden

TEILNEHMERZAHL

- 10-30 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die mit Fehlersuche zu tun haben aus den Bereichen:

- Instandhaltung
- Produktion
- Montage
- Qualitätssicherung
- Prozessoptimierung
- Wertanalyse
- Task Force
- Versuchsabteilungen
- TPM-Trainer
- Multiplikatoren
- Vorgesetzte und Verantwortliche

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ☐ ONLINE ✓

… mehr als ein Vortrag – Lösungen erleben, die im Alltag hilfreich sind

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE

MF®5.0 Fallberatung Instandhaltung / Produktion / Montage

INSTANDHALTUNG

BESONDERES

THEMA

MF®5.0 Fallberatung I / P / M

MeFeS® Methodische Fehlersuche Fallberatung in Instand-haltung / Produktion / Montage

Inhouse
Offenes Training

DAUER

- 1 Tag

TEILNEHMERZAHL

- 1-6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Verantwortliche für das Lösen schwieriger Fälle

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

PRÄSENZ ✓
HYBRID ✓
ONLINE ✓
TRAININGSFORM

Wir trauen uns!

In unseren Trainings erleben wir immer wieder, dass wir Praxisfälle ganz anders (und sehr erfolgreich) angehen. Dieses Know-How stellen wir Ihnen an diesem Tag zur Lösung Ihrer komplexen Fälle zur Verfügung.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Komplexe / schwierige Fälle werden gerade zu Anfang völlig unterschätzt und wenig systematisch angegangen.
- Es entsteht ein Wust von Informationen, Maßnahmen, Wirkungen,… – was nur noch schwer zu durchschauen ist.
- Inzwischen ist die Informationslage verwirrend und es gibt wenig / keine sinnvoll erscheinenden Maßnahmen mehr.
- Teilweise werden Maßnahmen doppelt ausgeführt.
- Es existieren unterschiedliche Wissensstände bei den Beteiligten.
- Die bisherige Vorgehensweise verursacht
  - hohe Produktions- bzw. Instandhaltungskosten,
  - niedere Verfügbarkeiten von Maschinen und Anlagen,
  - unerwartete Störungen und Produktionsausfälle sowie
  - Stress und Frust beim verantwortlichen Personal.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Es wird klar, wie man auch komplexe Fehlersituationen wieder entwirren und handhabbar machen kann (Vorgehen, Werkzeuge, Methoden).
- Parallel wird die Methodische Fehlersuche erfahrbar und verständlich.
- Sehr konkret werden der aktuelle Fall analysiert und Handlungsmöglichkeiten / Lösungsansätze entwickelt.
- Weiterhin wird aufgezeigt / praktisch erlebt, welche Optimierungsmöglichkeiten durch die Methodische Fehlersuche sowohl für komplexe als auch normale Fehler vorhanden sind.
- Die Einbindung in die vorhandenen Methoden (KVP, Poka Yoke, Ishikawa, 5W,…) wird aufgezeigt.

Ziel (Ansatz)

- Gemeinsam konkrete / aktuelle Fälle in der Instandhaltung / Produktion lösen
- Methodische Fehlersuche direkt erleben
- Nutzen für eigene Tätigkeit erkennen
- (Erste) Impulse für den Alltag

Inhalte

- Bearbeitung eines ungelösten und komplexen Falls
- Allgemeine Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Hinweise zur Entwirrung komplexer Fälle (Vorgehen, Werkzeuge, Methoden)
- Parallel: Erklärung grundlegender Ideen und Denkwerkzeuge
- Hinweise zu Einsatzgebieten
- Hinweise zur Umsetzung der Ansätze in Instandhaltung / Produktion / Montage
- Erstellung eines Maßnahmenplans für den konkreten Fall
- Erstellung einer Strategie zur künftigen Fehlerverhinderung an dieser und an ähnlichen Anlagen
- Diskussion der Erkenntnisse des Tages

Follow UP:

- Basis-Training Methodische Fehlersuche MF®4.0 Instandhaltung / Produktion / Montage
- Praxistage Methodische Fehlersuche MF®5.0 Praxistage Instandhaltung / Produktion / Montage
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer

Nachhaltigkeit auf vielen Ebenen bekommen

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE

MF®5.0 Praxistage Instandhaltung / Produktion / Montage

INSTANDHALTUNG

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die alten Gewohnheiten in der Fehlersuche nehmen wieder Überhand.
- Es sind offene Punkte bei der Anwendung der Methodischen Fehlersuche entstanden.
- Teilnehmer brauchen Bestärkung, dass sie es richtig gemacht haben
- … und Hinweise, wo es besser / wie es besser hätte laufen können.
- Es braucht einfach Übung im Team, damit gemeinsame Standards entstehen / sich verfestigen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Das Verständnis der Methodischen Fehlersuche vertieft sich weiter.
- Die Teilnehmer erleben sich noch individueller abgeholt und dass noch mehr auf Ihre konkreten Bedürfnisse und Fragestellungen eingegangen wird.
- Kritische Fragen und Einwände werden aufgearbeitet und damit mehr Akzeptanz geschaffen.
- Aufbauend auf der Erstmotivation aus dem Basis-Training und gegen das Einschleichen des Alltags erfolgt hier eine Stabilisierung der Motivation / Eigendisziplin auf höherem Niveau.

Ziel (Ansatz)

- Methodische Fehlersuche direkt erleben
- Nutzen für eigene Tätigkeit erkennen
- Starke Impulse für den Alltag
- Vermeidung künftiger Fehler

Inhalte

- Aufarbeitung der Erfahrungen
- Einzelcoaching / Ergänzungen nach Bedarf
- Bearbeitung firmenspezifischer Fälle (ideal: ungelöste Fälle)
- Unterstützung / Weiterentwicklung der firmeneigenen Prozesse / Werkzeuge zum Thema Methodische Fehlersuche

Follow UP:

- Als Refresher weitere Praxistage Methodische Fehlersuche MF®5.0 Praxistage Instandhaltung / Produktion / Montage
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer

FOLLOW UP

THEMA

MF®5.0 Praxistage I / P / M

MeFeS® Methodische Fehlersuche Praxistage in Instand-haltung / Produktion / Montage

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die mit Fehlersuche zu tun haben aus den Bereichen:

- Instandhaltung
- Produktion
- Montage
- Qualitätssicherung
- Prozessoptimierung
- Wertanalyse
- Task Force
- Versuchsabteilungen
- Vorgesetzte und Verant-wortliche

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training MF®4.0 Instandhaltung / Produktion / Montage

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ✓
HYBRID ✓
ONLINE ✓

… üben, anwenden, vertiefen, verstehen
= Umsetzung im Alltag

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE
MF®4.0 Moderator

MF® AUSBILDUNG

Der MF®-Moderator leitet / moderiert Besprechungen,
in denen komplexe technische Probleme gelöst und Vorgehensweisen entwickelt werden.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Kleine Teams können komplexe Probleme eigentlich gut lösen – geraten jedoch sehr häufig in chaotische Gesprächssituationen mit wenig Ergebnis.
- Meist stürzen sich alle auf das Thema und niemand fühlt sich für eine geordnete Vorgehensweise verantwortlich.
- Die Methodische Fehlersuche könnte Ordnung in die einzelnen Gesprächsphasen bringen – leider ist dieses Wissen meist unbekannt.
- Im Ergebnisse entstehen nur ungenügend durchdachte Maßnahmen, die das Problem nicht selten verschärfen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Der MF®-Moderator sorgt für eine geregelte Vorgehensweise und Diskussion.
- Es wird fortlaufend auf die Einhaltung notwendiger Gesprächsphasen und deren sinnvollen Abschluss geachtet.
- Es wird lösungsorientiert und effektiv gearbeitet. Nebelkerzen u.ä. werden immer wieder verhindert.
- Am Ende stehen eine fundierte Analyse des Falles, sinnvolle weitere Schritte und vielleicht sogar schon die Lösung.
- Im Nachgang wird die Umsetzung des Maßnahmenplans durch den MF®-Moderator begleitet / überwacht.

Ziel (Ansatz)

Die Ausbildung baut auf vorherigen Ausbildungen auf (vgl. Voraussetzungen) und wird als Mischung von Training und begleitendem Einzelcoaching durchgeführt (Präsenz, Hospitation, Skype / Telefon, E-Mail).

- Kompetenz zur sicheren Steuerung von Kommunikation in Besprechungen / Workshops (roten Faden halten, Störungen auflösen, Zielorientierung,...)
- Fähigkeit zur Strukturierung von Gruppen mit den Werkzeugen von MF®4.0
- Beherrschung der Fragetechnik und der „Denke“ der Methodischen Fehlersuche
- Erstellung tragfähiger Umsetzungsplanungen
- Effektive Nachverfolgung der Umsetzung

Inhalte

- Effektive Leitung von Gruppen
- Gesprächsphasen bei komplexen technischen Problemen
- Meilensteine im MF®-Prozess / Qualität von (Teil-)Ergebnissen
- Methoden, Medieneinsatz und sonstige Werkzeuge
- Erkennen von Störungen und wirksamer Umgang damit
- Bestandteile eines Maßnahmenplans
- Nachhaltige Umsetzung des Maßnahmenplans

Follow UP:

- Weiteres Coaching
- Training zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer

BESONDERES

THEMA
MF®Moderator
MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®-Moderator (Service & Instandhaltung / Produktion)

Inhouse

DAUER
- 2 Tage Präsenztraining & begleitendes Coaching (je nach Bedarf)

TEILNEHMERZAHL
- 4-8 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
- Führungskräfte
- Qualitätsverantwortliche
- Support

VORAUSSETZUNG
- Basis-Training MF®4.0
- Ideal: viel Praxis mit der Methodischen Fehlersuche
- Ideal: TTT Train the Trainer

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

... damit Prozesse und Vorgehensweisen einheitlich werden.

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE
MF®4.0 Multiplikator / Trainer

MF® AUSBILDUNG

Häufige Situationen im Unternehmen

- In den normalen technischen Trainings findet selten wirkliche Fehlersuche statt.
- Wenn sie stattfindet, werden sehr zeitintensive und teilweise ineffektive Methoden / Formen des Trainings gewählt.
- Methodische Fehlersuche als Methode wird in keiner uns bekannten technischen Grundausbildungen vermittelt – es ist einfach unbekannt.
- Jeder glaubt, dass er Methodische Fehlersuche „irgendwie ja doch“ macht.
- Die resultierenden Probleme in der Praxis sind überall ähnlich.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Einsatz von effektiveren Methoden im technischen Training
- Integration der Methodischen Fehlersuche im technischen Training
- Der Trainer ist in der Lage, direkt die Methodische Fehlersuche zu vermitteln.
- Der Trainer kann das sehr spezielle Denken bei der Methodischen Fehlersuche anleiten.

Ziel (Ansatz)

Die Ausbildung baut auf vorherigen Ausbildungen auf (vgl. Voraussetzungen) und wird normalerweise als begleitendes Einzelcoaching durchgeführt (Präsenz, Hospitation, Skype / Telefon, E-Mail).

- Entwicklung einer eigenständigen Trainingskonzeption zur Methodischen Fehlersuche
- Fähigkeit / Kompetenz zur Integration der Methodischen Fehlersuche in das „normale“ technische Training
- Ggfs. Neukonzeption des vorhandenen technischen Trainings
- Mit den typischen Widerständen zur Methodischen Fehlersuche umgehen können
- Grundverständnis, wie ein Mensch Methodische Fehlersuche lernen kann - und einschätzen können, wer es nicht können wird.
- Individuelles Lernen anleiten können
- Methodische Fehlersuche im Alltag begleiten können

Inhalte

- Auffrischung des Wissens aus dem Train the Trainer TTT-Kurs
- Anleitung für die Erarbeitung von Trainingskonzepten
- Konkrete eigene Erarbeitung eines Konzeptes zur Methodischen Fehlersuche und deren (begleitete) Durchführung
- Erarbeitung und Durchführung eines Trainingskonzeptes für Methodische Fehlersuche in einem technischen Training (+ die Begleitung durch **me Weiterbildung**)
- Techniken und Werkzeuge für den Umgang mit Widerständen
- Methoden für nachhaltiges Lernen / Transfersicherung

Follow UP:

- Weiteres Coaching
- Training zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator

BESONDERES

THEMA
MF®Multiplikator / Trainer
MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®-Multiplikator / MF®-Trainer (Service & Instandhaltung /Produktion)

Inhouse

DAUER
- je nach Bedarf

TEILNEHMERZAHL
- 1-6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
- Technische Trainer
- Vorgesetzte

VORAUSSETZUNG
- Basis-Training MF®4.0
- Ideal: viel Praxis mit der Methodischen Fehlersuche
- Ideal: TTT Train the Trainer

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

... sich entwickeln – andere anleiten und trainieren – neue Standards setzen

EFFEKTIV, SPANNEND UND LEBENDIG

Train the (technical) Trainer

Technisches Training vermittelt das spezifische technische Wissen und geeignete Vorgehensweisen zu Ihren Anlagen und Maschinen. Manchmal muss es auch technische Grundlagen vermitteln. Idealerweise lernen die Teilnehmer auch systematisches Arbeiten und als Krönung eine gute Fehlersuche.

Einweisung

Es ist klar: Eine gute Einweisung vermindert alle Arten von Folgekosten, erhöht fundamental die Zufriedenheit des Kunden mit der Maschine und ist ein Imagegewinn für das Unternehmen.

Präsentation

Lebendige und spannende Präsentationen und Vorträge halten, den Medieneinsatz optimieren und Interaktion mit Gruppen / Teilnehmern sicher gestalten. Als Führungskraft und Referent die Zuhörer mit dem Vortrag effektiv begeistern.

Um dies alles „an den Mann“ zu bringen, bedarf es
- eines breiten Verhaltensrepertoires als Trainer, Servicemitarbeiter, Führungskraft, Redner, Vortragender,
- eines gut ausgestatteten Methodenkoffers, jenseits und mit der Power-Point-Präsentation und
- einer gehörigen Portion Know-how.

TRAIN THE TRAINER

Gleichzeitig lohnt sich dies immens:
Mit einem Training, einer Einweisung und Präsentation das die Menschen erreicht,
- bekommen Sie kompetente Techniker in Inbetriebnahme, Service und Support.
- Ihre Kunden bekommen Bediener und Instandhaltungen, die gut mit ihren Anlagen zurechtkommen und daher zufrieden sind.
- Sie haben einen der zentralen Schlüssel zur Entwicklung Ihrer Mannschaft in der Hand.
- Und auch als Trainer und Referent ist man deutlich zufriedener, wenn man weiß, dass man ein gutes Training bzw. eine gute Einweisung / Präsentation gemacht hat.

Die Trainings, Trainings-on-the-Job und Coachings der me **Weiterbildung** machen es den Trainern und Referenten direkt erlebbar und nachvollziehbar, wie sie selbst ein effektiveres und die Menschen deutlich stärker erreichendes Training bzw. eine gute Einweisung / Präsentation machen können.

Die Mischung aus hoch effektiven Techniken zur Aufmerksamkeits- und Gruppensteuerung, die Bereitstellung vielfältiger Methoden und methodischer Kniffe für das Technikertraining und das Know-how, wie man dies alles sinnvoll für ein verstärktes und echtes Lernen der Teilnehmer verknüpft, hat noch alle technischen Trainer in den me Praxis-Trainings begeistert.

- Effizientes und sicheres Auftreten als Trainer sichert den Respekt der Teilnehmer.
- Techniken für Aufmerksamkeits-, Störungs- und Gruppenmanagement legen Grundlagen für ein intensives Training.
- Lebendiges & aktivierendes Lehren und Lernen sorgen für Interesse, Einprägsamkeit und Nachhaltigkeit.
- Der Umgang auch mit störenden Teilnehmern und schwierigen Situationen wird gekonnt.
- Werkzeuge für Optimierung von Konzepten / Trainingsplanung und Unterlagen ermöglichen zielgerichtetes Lernen.

TRAIN THE (TECHNICAL) TRAINER
TTT

BASIS-TRAINING

THEMA

TTT
Train the (technical) Trainer

Inhouse
Offenes Training

DAUER
- 3 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
- Technische Trainer
- Fachtrainer
- Softwaretrainer

VORAUSSETZUNG
- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Häufige Situationen im Unternehmen

- Training wird als langweilig erlebt.
- Die Wirkung in den Alltag hinein / der Transfer ist gering.
- Es gibt ständig Probleme mit Aufmerksamkeit.
- Gleichzeitig ist das Training sehr aufwendig.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Effizientes und sicheres Auftreten als Trainer
- Entstehung eines breiten Methodenrepertoires für das technische Training
- Zielgerichtetes Vermitteln und Lernen durch systematische Planung des Trainings
- Lebendiger und aktivierender Unterricht mit einem starken Lernimpuls
- Höherwertige Lernziele werden identifiziert und vermittelt (Systemwissen, systematisches Arbeiten, Fehlersuche,...)
- Schwierige Situationen weiß man zu meistern.
- Praxis und Theorie gehen auf eine positive Art ineinander über.

Ziel (Ansatz)

- Kompakte 360° Vermittlung
- Effektive Aufmerksamkeitssteuerung incl. Umgang mit Störungen
- Pädagogisches Basiskönnen zur Erstellung von Planungen / Trainerleitfäden
- Erwerb von Methoden für effizientes technisches Vermitteln
- Wirksame Ansätze zur Integration von Theorie und Praxis
- Lernen durch direkte Erfahrung und Einübung im Training (me Trainer lebt es vor, wie es geht / worauf zu achten ist)
- Wirkliches Verständnis, was gutes Training ist (neue / höhere Standards)
- Methoden und Werkzeuge für Klassenraumtraining und an der Maschine

Inhalte

- Aufmerksamkeitsmanagement: nonverbal und verbal
- Werkzeuge zum Umgang mit schwierigen Situationen
- Methodik und Aufbau des technischen Trainings
- Medieneinsatz: Welche Medien bewirken was? / Wie genau handhaben?
- Werkzeuge für Planung und Konzeption
- Gestaltung von Anfängen, Tagesabläufen, Spannungsbögen über mehrere Tage
- Methoden und Vorgehensweisen an der Maschine
- Höherwertige Lernziele und deren Erreichung

Follow UP:

- Aufbautraining Train the (technical) Trainer TTT Aufbau
- Training / Coaching on the job TTT on the job / Hospitation
- Video-Training TTT Video
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF® 4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF® 4.0 Multiplikator / Trainer

... damit keine Langeweile aufkommt!

TRAIN THE (TECHNICAL) TRAINER
TTT Aufbau

Hinweis:
Eine Alternative zum Aufbautraining sind direkte Hospitationen / Besuche der Trainings mit anschließendem direkten Feedback und Workshop zur Weitergabe der Erkenntnisse aus den Beobachtungen.
Dies ist hoch wirksam und kommt sehr gut an.

Häufige Situationen in Unternehmen

- Das Basis-Training wird als sehr lehrreich erlebt.
- Gleichzeitig geht vieles im Alltag wieder unter.
- Die Trainer bekommen im Alltag wenig Feedback.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Verstetigung des Gelernten
- Der Trainer wird sicherer in seiner Methodenkompetenz und in seinem Auftreten.
- Für die typischen Trainingsthemen der Firma werden hoch wirksame Trainingskonzepte erarbeitet.
- Die Trainer können Ihre Alltagsprobleme aufarbeiten.
- Jeder bekommt ein spezifisches Feedback zu seinen Fähigkeiten.
- Das Selbstverständnis und Selbstbewusstsein als Trainer wird enorm gestärkt.

Ziel (Ansatz)

- Aufarbeitung gemachter Erfahrungen
- Einzelcoaching / Bearbeitung typischer Probleme
- Wiederholung und Vertiefung aller Inhalte aus dem Basiskurs
- Überarbeitung von aktuellen Trainingskonzepten
- Verstärkung der Handlungskompetenz als Trainer

Inhalte

- Wiederholung und Vertiefung aller Inhalte des Basisseminars
- Aufarbeitung der Zwischenzeit
- Flexible Bearbeitung von Fragen, Problemen und Themen aus der Praxis
- Vertiefende Rollenspiele und Übungen
- Erarbeitung komplexerer Trainingskonzepte

Follow UP:

- In größeren Abständen Aufbautraining Train the (technical) Trainer TTT Aufbau
- Training / Coaching on the job TTT on the job / Hospitation
- Video-Training TTT Video
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF® 4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF® 4.0 Multiplikator / Trainer

FOLLOW UP

THEMA

TTT Aufbau
Train the (technical) Trainer Aufbautraining

Inhouse

DAUER
- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 1-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
- Technische Trainer
- Fachtrainer
- Softwaretrainer

VORAUSSETZUNG
- Basis-Training TTT
  Train the (technical) Trainer

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Nur Übung macht den Meister.

TRAIN THE (TECHNICAL) TRAINER
TTT on the job / Hospitation

Der Trainer wird während seines Trainings beobachtet & bekommt Hinweise / Feedback.
Alternative Möglichkeit: Trainingsvideo erstellen und dazu ein Feedback bekommen.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Das Basis-Training wird als sehr lehrreich erlebt.
- Gleichzeitig geht vieles im Alltag wieder unter.
- Die Trainer bekommen im Alltag wenig Feedback.
- Trainer tun sich schwer damit, gewohnte Trainings zu verändern – „Es läuft ja…“
- Es gibt wenig Feedbackkultur gerade unter Trainern.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Verstetigung des Gelernten
- Klares Feedback zu Stärken, Schwächen und vorhandenem Optimierungspotential
- Der Trainer bekommt sehr konkrete Vorschläge, was er günstiger machen könnte.
- Der Trainer wird sicherer in seiner Methodenkompetenz und in seinem Auftreten.
- Im Mini-Workshop profitieren alle von den Hinweisen des Tages.
- Starke Impulse, dass die Trainer anfangen untereinander Feedback zu geben.
- Es entsteht eine realistische Sicht auf die Qualität des gesamten Trainings.

Ziel (Ansatz)

- Vorgehen: Der Trainer wird ca. 1 Stunde beobachtet und bekommt zeitnah Feedback.
  Idealerweise wird dann zu einem Kollegen gewechselt.
  Als Abschluss gibt es einen Mini-Workshop mit den Hinweisen des Tages für alle Trainer.
- Konkretes, persönliches Feedback zu pädagogischen Verhalten & Methoden des Trainers.
- Sofortige Hinweise, wie es günstiger sein könnte.
- Ideale Verstärkung des Gelernten mit absolut praktischem Bezug

Inhalte

- Je nach beobachteten Situationen wird auf das Gelernte oder auch auf Neues hingewiesen.
- Individuelles Coaching findet statt.
- Wiederholung und Vertiefung aller Inhalte des Basis-Trainings
- Generalisierung der Hinweise auf das gesamte technische Training

Follow UP:

- weiteres Training / Coaching on the job TTT on the job / Hospitation
- Video-Training TTT Video
- Workshops rund um das technische Training
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF® 4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF® 4.0 Multiplikator / Trainer

FOLLOW UP

THEMA
TTT on the job / Hospitation
Train the (technical) Trainer Training on the job (Hospitation)

Inhouse / am Arbeitsplatz / beim Training

DAUER
- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 2-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
- Technische Trainer
- Fachtrainer
- Softwaretrainer

VORAUSSETZUNG
- Basis-Training TTT
  Train the (technical) Trainer

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung in der realen Schulungssituation

TRAIN THE (TECHNICAL) TRAINER
TTT Video

Üben in kleinen Teams – viele kleine Videos – viel Lernen – … und es macht Spaß!
Alternative Möglichkeit: Trainingsvideo erstellen und dazu ein Feedback bekommen.

Häufige Situationen in Unternehmen

- Das Basis-Training wird als sehr lehrreich erlebt.
- Gleichzeitig geht vieles im Alltag wieder unter.
- Die Trainer bekommen im Alltag wenig Feedback.
- Es gibt wenig Feedbackkultur gerade unter Trainern.
- Die Fähigkeit sich selbst zu beobachten und zu steuern ist eher gering.
- Verhaltensveränderung wird häufig gleich als Veränderung als Person erlebt.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Verstetigung des Gelernten (Schwerpunkt Verhalten als Trainer)
- Sich selbst immer wieder zu sehen ist sehr lehrreich / heilsam.
- Klares Feedback zu Stärken, Schwächen und vorhandenem Optimierungspotential
- Der Trainer bekommt sehr konkrete Vorschläge, was er günstiger machen könnte.
- Jeder im Team lernt präzises Feedback zu geben.
- Es entsteht eine gemeinsame Sicht, was gutes Trainerverhalten ist.
- Starke Impulse, dass die Trainer anfangen untereinander Feedback zu geben

Ziel (Ansatz)

- Einübung von Verhaltensweisen als Trainer
- Aufbau von Routinen
- Anderen und sich selbst Feedback geben können
- Steigerung von Selbstbeobachtung und eigener Verhaltenssteuerung
- Feedback unter Trainern geben lernen
- Trainerteam stärken

Inhalte

- Je nach beobachteten Situationen wird auf das Gelernte oder auch auf Neues hingewiesen.
- Individuelles Coaching findet statt.
- Hinweise und Regeln für gutes Feedback
- Wiederholung und Vertiefung aller Inhalte des Basis-Trainings
- Generalisierung der Hinweise auf das gesamte technische Training

Follow UP:

- Training / Coaching on the job TTT on the job / Hospitation
- Workshops rund um das technische Training
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF® 4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF® 4.0 Multiplikator / Trainer

FOLLOW UP

THEMA
TTT Video
Train the (technical) Trainer Video-Training

Inhouse

DAUER
- 1 Tag

TEILNEHMERZAHL
- 6-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
- Technische Trainer
- Fachtrainer
- Softwaretrainer

VORAUSSETZUNG
- Basis-Training TTT
  Train the (technical) Trainer

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID
- ONLINE

Eine intensive Art des Lernens – durch Selbst- und Fremdanalyse Verhalten erkennen, ändern und verbessern

EINWEISUNG
EW

BASIS-TRAINING

THEMA

EW
Einweisung

Inhouse

DAUER
- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
- Techniker
- Monteure

VORAUSSETZUNG
- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Einweisung wird als langweilig erlebt.
- Die Wirkung in den Alltag hinein / der Transfer ist gering. Die Teilnehmer behalten zu wenig.
- Es gibt ständig Probleme mit Aufmerksamkeit.
- Es muss viel Inhalt in wenig Zeit vermittelt werden.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Effizientes und sicheres Auftreten als Einweiser / Vertreter der eigenen Firma
- Wirksames Methodenrepertoire für die Einweisung an der Maschine
- Zielgerichtetes Vermitteln und Lernen durch Planung der Einweisung
- Lebendiges und aktivierendes Training mit einem starken Lernimpuls
- Schwierige Situationen weiß man zu meistern.
- Praxis und Theorie gehen auf eine positive Art ineinander über.

Ziel (Ansatz)

- Kompakte 360° Vermittlung
- Effektive Aufmerksamkeitssteuerung incl. Umgang mit Störungen (speziell für Hallensituationen)
- Erwerb von Methoden / Werkzeugen für effizientes technisches Vermitteln an der Maschine
- Wirksame Ansätze zur Integration von Theorie und Praxis bei der Einweisung
- Ansätze und Werkzeuge für die Planung von Einweisungen als Grundlage systematischen Trainierens
- Strategien für mehr Behalten und Nachhaltigkeit
- Lernen durch direkte Erfahrung und Einübung im Training (me Trainer lebt es vor, wie es geht / worauf zu achten ist)

Inhalte

- Aufmerksamkeitsmanagement: nonverbal und verbal
- Werkzeuge zum Umgang mit schwierigen Situationen
- Methoden der Einweisung
- Das Klemmbrett als Medienersatz vielfältig nutzen
- Werkzeuge für die Planung von Einweisungen
- Instrumente zur Lernoptimierung und für die Nachhaltigkeit

Follow UP:

- Refresher Einweisung EW
- Basis-Training Train the (technical) Trainer TTT
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE

... damit Nutzer und Bediener wissen, was zu tun ist.

EFFEKTIVES PRÄSENTIEREN
EP

BASIS-TRAINING

THEMA

EP
Effektives Präsentieren

Inhouse

DAUER
- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
- Vorgesetze
- Trainer
- Jeder, der präsentiert

VORAUSSETZUNG
- PowerPoint o.Ä. einsetzen können

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen in Unternehmen

- Präsentationen sind überladen, nichtssagend, gehen am Publikum vorbei.
- Die Aufmerksamkeit und damit die Wirkung auf die Teilnehmer ist eher gering.
- Vielfach wird es beiderseits als Pflichtübung erlebt.
- Es ist schwer, von der Präsentation etwas zu behalten.
- Teilweise werden wichtige Themen durch die Präsentation regelrecht verbrannt.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Überzeugendes und sicheres Auftreten als Präsentator
- Die Präsentation wird als strukturiert, nachvollziehbar und daher glaubwürdig erlebt.
- Auch für schwierige Botschaften findet der Präsentator Lösungen.
- Die Aufmerksamkeit wird während der ganzen Präsentation gehalten.
- Der Präsentator ist fähig, auch mit dem Publikum zu interagieren.
- Es entstehen lebendige Veranstaltungen, an die man sich auch erinnert.
- Insgesamt weiß der Präsentator, wie man ein Publikum gewinnt.

Ziel (Ansatz)

- Aufmerksamkeitssteuerung in Gruppen als Grundlage einer wirksamen Präsentation
- Aufbau von überzeugenden Argumentationen
- Präzises Darstellen „auf den Punkt“
- Rede- und Sprechtraining
- Sinnvoller Aufbau von Präsentationen
- Methoden zum Einbezug der Zuhörer
- Sinnvolles Nutzen von Alternativen zur „nackten“ Beamer-Präsentation
- Verstehen: Welche Faktoren überzeugen Menschen wirklich?

Inhalte

- Aufmerksamkeitsmanagement und überzeugendes Auftreten: Sprechtechnik, Einsatz von Gestik, Nutzen von Positionen im Raum
- Formulierung von Botschaften und Argumentationen
- Nutzung von Beamer, Smartboard und Flipchart: Wirkungsunterschiede kennen und gezielt einsetzen
- Aufbau und Dramaturgie von Präsentationen
- Gewinnende Interaktionen mit dem Publikum

Follow UP:

- Basis-Training Train the (technical) Trainer TTT
- Einzelcoaching / -beratung

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

... damit Ihnen das Publikum an den Lippen klebt.

FÜHRUNG UND ENTWICKLUNG
ZEITGEMÄSSE FÜHRUNG IM HOCHLEISTUNGSMARKT

Der immer stärker werdende Wettbewerb in vielen Brachen erfordert motivierte, engagierte, freundliche und kompetente Mitarbeiter mit hohem Fachwissen. Nie zuvor wurde seitens des Kunden eine so hohe Erwartung an die Qualität der Produkte und Dienstleistungen gestellt wie heute.
Viele erfolgreiche Unternehmen haben festgestellt, dass das wichtigste Unterscheidungsmerkmal der Mitarbeiter ist. Es zählt jede Abteilung, mit oder ohne Kundenkontakt. Der Fachkräftemangel führt dazu, dass Mitarbeiter sich Unternehmen, deren Firmenkultur und den Umgang genau anschauen. Das ist dann das Entscheidungskriterium, ob sie sich für ein Unternehmen entscheiden oder sie sogar das eigene Unternehmen verlassen und wechseln.

Anspruch an die Führungskräfte von heute

Nur wenn die Mitarbeiter im Alltag zielgerichtet vorgehen und Entscheidungen im Sinne des Unternehmens treffen, kann ein Unternehmen im Hochleistungsmarkt auf Dauer bestehen. Dies führt zu einem immer stärker werdenden Anspruch an die Führung der Mitarbeiter. Neben

- klaren Zielsetzungen und
- sauberer Kommunikation erwarten Mitarbeiter
- einen wertschätzenden Umgang.

Gleichzeitig haben Führungskräfte die Verzahnung der einzelnen Abteilungen und deren Zielkonflikte zu bewältigen. Dieser Anspruch an die Führungskräfte ist bei Mitarbeitern innerhalb des Unternehmens schon hoch genug. Sind dann noch Mitarbeiter im Außendienst (Service und Vertrieb gleichermaßen) oder in Niederlassungen zu führen, bedeutet dies Hochleistung für die Führungskraft.

FÜHRUNG

Führung und Kommunikation – Anspruch und Wirklichkeit

Die Führungskraft von heute sitzt zwischen

- den Ansprüchen der Kunden und
- den Zielsetzungen des eigenen Unternehmens, der Abteilungen und Mitarbeiter.

Im täglichen Umgang mit Mitarbeitern und bei den geforderten Zielen steht die praxisbezogene Führung und Kommunikation im Mittelpunkt. Und gegebenenfalls die interkulturelle Führung.

me Praxis-Trainingsansatz

Genau hier setzt das Führungs-Training der **me Weiterbildung** an. Es geht darum, mit zeitgemäßen Methoden und Techniken den Alltag der Führungskraft zu erleichtern und die Akzeptanz zu erhöhen:

- 360°-Sicht auf typische Führungssituationen
- Zielvereinbarungsgespräche professionell führen
- Klare, zielgerichtete, wertschätzende und motivierende Kommunikation als Führungskraft
- Sicherstellen der gleichen Führungsqualität für den Innen- und Außendienst
- Kritische Gespräche mit Mitarbeitern: in der Sache klar und im Beziehungsbereich positiv führen
- Verstehen: In welcher Mitarbeiterentwicklungsphase ist welcher Führungsstil zielführend?
- Mit den passenden Führungsinstrumenten die eigene Abteilung zum Team entwickeln und die höchstmögliche Verzahnung mit anderen Bereichen sicherstellen

FÜHRUNG
ZFÜ Mitarbeiterführung und -entwicklung

BASIS-TRAINING

THEMA

ZFÜ Mitarbeiterführung und -entwicklung

Führung
Zeitgemäße Kommunikation, Führung und Entwicklung von Mitarbeitern

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Inhaber
- Geschäftsführer
- Führungskräfte
- Teamleiter
- Abteilungsleiter

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Führung geschieht, ohne wirklich darüber nachdenken zu können – Basisverständnis fehlt.
- In schwierigen Situationen wird zu stark reagiert oder die Kritik / der Konflikt vermieden.
- Führung ist Kommunikation – und da fehlen regelmäßig richtige / wirksame Werkzeuge.
- Auf der Entwicklung von Mitarbeitern liegt kein Augenmerk – wie auch, wenn das Verständnis für die Entwicklungsprozesse bei Mitarbeitern schwach ist.
- Die falschen (Problem-) Mitarbeiter bekommen die meiste Aufmerksamkeit.
- Besprechungen mit dem Chef werden eher als wenig hilfreich erlebt – gerade in kritischen Situationen.
- Gerade in Situationen der Überlast und von hohem Stress bekommen Mitarbeiter keine adäquate Unterstützung / Führung.
- Leistung und Zufriedenheit kann sich so nicht entwickeln.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Klares Verständnis was gute Führung bedeutet und wie man sie angeht
- Klare nonverbale und verbale Tools für wirksame und angemessene Kommunikation als Führungskraft
- Wissen und Fähigkeiten, um auch schwere Gespräche anzugehen – ein Gefühl, dem gewachsen zu sein
- Eine stark erweiterte Wahrnehmung von Kommunikation – man kann den Mitarbeiter besser erkennen / „lesen".
- Handwerkszeuge zu Mitarbeiter- und Teamentwicklung stehen zur Verfügung.
- Techniken und Methoden zur Einflussnahme sind bekannt, anerkannt und stehen gerade für schwierige Situationen zur Verfügung.
- Wenn etwas schief geht, können die Gründe erkannt werden, dadurch Verantwortung übernommen werden und daraus gelernt werden.
- Die Rolle und das Selbstverständnis als Führungskraft erweitern sich stark durch dieses Training.

Ziel (Ansatz)

- Führungsverhalten: dem Mitarbeiter und der Situation gerecht begegnen & wirksam handeln
- Handwerkszeuge für gute Kommunikation: in der Sache klar und in der Beziehung positiv!
- Grundsätzliche Entwicklungsprozesse verstehen und den Mitarbeiter darin begleiten / führen können
- Die grundsätzlichen Personalgespräche effektiv umsetzen können
- Wertschätzung und Motivation schaffen
- Eine wirksame Richtschnur für das eigene Führungsverhalten erwerben

Inhalte

- Passende situative Führung je nach Zusammenhang und je nach der Entwicklung des Mitarbeiters
- Die eigene Rolle als Führungskraft entwickeln
- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden in der Kommunikation (nicht nur mit Mitarbeitern): 3. Punkt, Pausentechnik, Stimmmuster, Visualisierung,…
- Visualisierung / Papier: Wirkungen – Methoden – Einsatzgebiete – Strategien
- Die Kommunikation des Mitarbeiters umfassend wahrnehmen – um dann das Richtige tun zu können
- Vorbereitung und Steuerung von schwierigen Situationen
- Wie bringt man Wertschätzung und Motivation ein?
- Schwierige Situationen und Kritik- / Konfliktgespräche kontrolliert / effektiv führen
- Mitarbeiter und Team sinnvoll entwickeln
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Führungs-Training Video- und Sprachaufzeichnung ZFÜ Video und Sprachaufzeichnung
- Führungs-Training Zielvereinbarungsgespräche ZFÜ Zielvereinbarungsgespräche
- Führungs-Training effektive Abteilungsbesprechungen und Meetings leiten ZFÜ effektive Meetings
- Führungs-Training Workshop ZFÜ Workshop

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Zeitgemäße Kommunikation und Entwicklung von Mitarbeitern

FÜHRUNG
ZFÜ vom Mitarbeiter zur Führungskraft

BASIS-TRAINING

THEMA

ZFÜ vom Mitarbeiter zur Führungskraft

Führung
vom Mitarbeiter zur Führungskraft

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Neue Führungskräfte
- Mitarbeiter, die Führungstätigkeit übernehmen sollen
- neue Teamleiter

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Gute Fachleute werden befördert und sind mit der Führungssituation überfordert.
- Im Unternehmen bereitet sie niemand auf die Situation vor / begleitet diese:
  Es fehlt dafür die Zeit, die Energie und das Know-how.
- Alte Loyalitäten zu den vorherigen Kollegen oder auch die Gewohnheiten der Mitarbeiterrolle stehen im Weg.
- Führung ist Kommunikation – und da fehlen regelmäßig richtige / wirksame Werkzeuge.
- Gerade Besprechungen und Meetings sind noch häufig ineffektiv – sowohl als Leiter als auch als Teilnehmer.
- Allgemein geht man schlecht vorbereitet / gerüstet in diesen neuen Arbeitsabschnitt
  … und holt sich jede Menge Frustrationen.
- Ein gutes Führungsverhalten unter diesen Umständen zu entwickeln ist Glück, viel Energie und Zufall.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Klares Verständnis was gute Führung bedeutet und wie man sie angeht.
- Klare nonverbale und verbale Tools für wirksame und angemessene Kommunikation als Führungskraft.
- Wissen und Fähigkeiten, wie man die verschiedensten Gespräche und Situationen angeht – ein Gefühl dem gewachsen zu sein.
- Eine stark erweiterte Wahrnehmung von Kommunikation – man kann den Mitarbeiter besser erkennen / „lesen".
- Techniken und Methoden zur Einflussnahme sind bekannt, anerkannt und stehen gerade für schwierige Situationen zur Verfügung.
- Wenn etwas schief geht, können die Gründe erkannt werden, dadurch Verantwortung übernommen werden und daraus gelernt werden.
- Die Rolle und das Selbstverständnis als Führungskraft erweitern sich stark durch dieses Training.

Ziel (Ansatz)

- Rollenverständnis als Führungskraft aufbauen
- Loyalitätskonflikte verarbeiten
- Handwerkszeuge für gute Kommunikation: In der Sache klar und in der Beziehung positiv handeln!
- Führungsverhalten: dem Mitarbeiter und der Situation gerecht & wirksam begegnen
- Die grundsätzlichen Personalgespräche effektiv umsetzen können
- Wertschätzung und Motivation schaffen
- Eine wirksame Richtschnur für das eigene Führungsverhalten erwerben

Inhalte

- Die eigene Rolle als Führungskraft entwickeln
- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden in der Kommunikation (nicht nur mit Mitarbeitern): 3. Punkt, Pausentechnik, Stimmmuster, Visualisierung,…
- Visualisierung / Papier: Wirkungen – Methoden – Einsatzgebiete – Strategien
- Die Kommunikation des Mitarbeiters umfassend wahrnehmen – um dann das Richtige tun zu können.
- Vorbereitung und Steuerung von (schwierigen) Situationen
- Wie bringt man Wertschätzung und Motivation ein?
- Schwierige Situationen und Kritik- / Konfliktgespräche kontrolliert / effektiv führen
- Den roten Faden für das eigene Führungsverhalten entwickeln
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Führungs-Training Video- und Sprachaufzeichnung ZFÜ Video und Sprachaufzeichnung
- Führungs-Training Zielvereinbarungsgespräche ZFÜ Zielvereinbarungsgespräche
- Führungs-Training effektive Abteilungsbesprechungen und Meetings leiten ZFÜ effektive Meetings
- Führungs-Training Workshop ZFÜ Workshop

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Führungskraft wird man nicht, sondern man erarbeitet es sich.

FÜHRUNG
ZFÜ Zielvereinbarungsgespräche

FOLLOW UP

THEMA

ZFÜ Zielvereinbarungsgespräche

Führung
Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche erfolgreich führen

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Inhaber
- Geschäftsführer
- Führungskräfte
- Teamleiter
- Abteilungsleiter

VORAUSSETZUNG

Basis-Training Führung:
- ZFÜ Mitarbeiterführung und -entwicklung
- ZFÜ vom Mitarbeiter zur Führungskraft

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Bei Personalgesprächen tut sich jeder schwer – gerade wenn sie kritisch sind.
- Der Verlauf solcher Gespräche ist manchmal recht ungeordnet.
- Das Grundverständnis wie solche Gespräche „funktionieren" fehlt.
- Man hat selbst häufig keine guten Erfahrungen mit diesen Gesprächen gemacht, möchte es besser machen und weiß nicht wie.
- Gerade Zielvereinbarungsgespräche müssen einerseits gut vorbereitet sein und andererseits kommt man in eine relativ starke Aushandlungssituation, die eher flexibel gehandhabt werden muss. Eine große Herausforderung mit hoher Folgelastigkeit.
- Oft werden diese Personalgespräche sehr formalisiert „abgearbeitet", was dem Sinn und Zweck überhaupt nicht gut tut.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Strukturiertes Herangehen an Führungsgespräche
- Es ist klar, unter welchen Vorbedingungen man welche Gespräche mit Erfolg führen kann.
- Es gibt eine realistische Vorstellung, was in solchen Gesprächen erreicht werden kann – und auch was mit dem Gespräch als Wirkung danach zu erwarten ist.
- Die Gesprächspartner erleben die Gespräche als effektiv, wohl organisiert und mehr auf den Punkt bei gleichzeitig menschlich miteinander Umgehens.
- Man verstärkt die eigene Fähigkeit, auch unangenehme Gespräche zu führen.
- Zielvereinbarungsgespräche werden eine gute Routine.

Ziel (Ansatz)

- Dieses Seminar vertieft die Fähigkeit, Gespräche mit Mitarbeitern wirksam zu führen.
- Erfassung der Grundstruktur der verschiedenen Gesprächsformen
- Aufbau und Vorgehensweise der Gespräche kennen und umsetzen können
- Diese Gespräche bewusst vorbereiten können
- … und sich gleichzeitig auf Wendungen im Gespräch flexibel einstellen
- (Prozess-)Ziele solcher Gespräche sinnvoll formulieren
- Speziell: Zielvereinbarungsgespräche als wichtiges Instrument der Mitarbeiterführung einsetzen können
- Viele Rollenspiele, um die Umsetzung für die Praxis zu bahnen

Inhalte

- Zielvereinbarungsgespräche: Vorbereitung, Aufbau und Durchführung
- Erarbeitung der Grundstruktur unterschiedlichster Mitarbeitergespräche: Feedback, Kritik, überfordern müssen, bitten,…
- (Prozess-) Ziele in Gesprächen
- Tragfähige Vereinbarungen in Gesprächen
- Wenn man verhandeln muss: Vorgehen, Strategie und taktisches Geschick, um zu tragfähigen Ergebnissen zu kommen
- Was man (realistischerweise) nach dem Gespräch erwarten kann
- Nachverfolgung von Gesprächen
- Viele Rollenspiele und Übungen für die Vorbereitung des Alltags

Follow UP:

- Führungs-Training Video- und Sprachaufzeichnung ZFÜ Video und Sprachaufzeichnung
- Führungs-Training effektive Abteilungsbesprechungen und Meetings leiten ZFÜ effektive Meetings
- Führungs-Training Workshop ZFÜ Workshop

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche erfolgreich führen

FÜHRUNG
ZFÜ effektive Meetings

FOLLOW UP

THEMA

ZFÜ effektive Meetings

Führung
effektive Abteilungsbesprechungen und Meetings leiten

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer
- auch als intensives Kleingruppentraining

ZIELGRUPPE

- Inhaber
- Geschäftsführer
- Führungskräfte
- Teamleiter
- Abteilungsleiter

VORAUSSETZUNG

Basis-Training Führung:
- ZFÜ Mitarbeiterführung und -entwicklung
- ZFÜ vom Mitarbeiter zur Führungskraft

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Meetings werden häufig als ineffektiv erlebt.
- Ergebnisse gibt es zu wenig, sind teilweise nicht tragfähig und werden nur bedingt eingehalten.
- Der Kommunikationsprozess ist schon einmal eher chaotisch und sprunghaft.
- Die Anleitung für eine strukturierte Bearbeitung der Themen fehlt häufig.
- Durch Störungen / schwierige Kommunikation kommt es oft zu keinen oder seltsamen Ergebnissen.
- Einfache Themen gehen noch ganz gut – konfliktträchtige oder komplexe Themen sind schwierig.
- Gute Vorbilder, von denen man lernen kann und die auch verraten können wie es geht, gibt es selten.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Meetings bekommen eine klare Struktur und insbesondere einen klaren Entscheidungsprozess.
- Es erfolgt eine dem jeweiligen Thema angemessene systematische Bearbeitung.
- Alle erleben sich als beteiligt und gleichzeitig gibt es eine klare (Prozess-) Leitung und teilweise auch sehr klare Ansagen.
- Infostände, Zwischenschritte und Endergebnisse werden stringent festgehalten und der Prozess ist jederzeit nachvollziehbar für die Beteiligten.
- Die Teilnehmer fühlen sich eingebunden und sind motiviert, ihren Anteil an Aufgaben zu übernehmen.
- Es entsteht ein gutes Gruppengefühl und eine hohe Verbindlichkeit.
- Entscheidungen / Aufgaben werden viel stärker umgesetzt.

Ziel (Ansatz)

- Auf eine sehr wirksame Art den roten Faden in Meetings halten
- Mittels nonverbaler, verbaler und methodischer Mittel den Kommunikationsprozess zielorientiert lenken können
- Jederzeit zu einer sinnvollen Struktur / Vorgehensweise zurück zu finden
- Störung in-time erkennen und sie elegant in konstruktivere Bahnen lenken können
- Sinnvolle Vorgehensweisen mit entsprechenden Meilensteinen und Prozesszielen im Vorfeld entwickeln und flexibel umsetzen können
- … rechtzeitig über wirksame Nachbetreuung nachdenken

Inhalte

- Struktur, Aufbau und innere Logiken von Besprechungen
- Realistische Rahmensetzungen und Ziele
- Planung von Besprechungen
- Nonverbale und verbale Mittel zur Lenkung von Kommunikation in Gruppen
- … und zum eleganten Umgang mit Störungen
- Methoden auf Papier, Flip, Smartboard,… als Herzstück der inhaltlichen Arbeit
  - Übersicht und strukturierten Aufbau halten
  - Aufmerksamkeit fokussieren und Mitarbeit bekommen
  - Echtzeitprotokoll für Vorgehen und Ergebnis
- Kennzeichen guter Ergebnisse
- … und wie man dafür sorgt, dass diese auch umgesetzt werden.

Follow UP:

- Führungs-Training Video- und Sprachaufzeichnung ZFÜ Video und Sprachaufzeichnung
- Führungs-Training Workshop ZFÜ Workshop

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Effektive Abteilungsbesprechungen und Meetings leiten

FÜHRUNG
ZFÜ Workshop

FOLLOW UP

THEMA

ZFÜ Workshop
Führung
Workshop

Inhouse
Offenes Training

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer
- auch als intensives Kleingruppentraining

ZIELGRUPPE

- Inhaber
- Geschäftsführer
- Führungskräfte
- Teamleiter
- Abteilungsleiter

VORAUSSETZUNG

Basis-Training Führung:
- ZFÜ Mitarbeiterführung und -entwicklung
- ZFÜ vom Mitarbeiter zur Führungskraft

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die Arbeitsbelastung steigt für alle und die Führungssituationen werden deutlich schwieriger.
- Führung ist immer auch / immer mehr ein Aushandeln der Situationen – das muss gekonnt werden.
- Die entstehenden Situationen sind komplex und ändern sich schnell.
- Das Tagesgeschäft nimmt alle über die Maßen ein.
- Raum, Zeit und Energie für Führung und zukünftige Entwicklung ist knapp.
- Der Austausch mit anderen Führungskräften oder einem Mentor ist selten oder von schlechter Qualität.
- Es ist schwierig in dieser Situation über den eigenen Tellerrand zu sehen und neue Ansätze zu bekommen.
- Der Führungsalltag ist von vielen Ansprüchen, Erwartungen und Konflikten geprägt.
  Es fällt schwer, darin sinnvoll zu navigieren.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Der Führungsalltag ordnet sich auf eine neue Weise.
- Man kehrt mit vielen neuen Ideen und neuer Motivation zurück.
- Der Blick auf den Führungsalltag wird realistischer und gleichzeitig anspruchsvoller / zielorientierter.
- Lösungsorientierte Kommunikation rückt noch mehr in den Vordergrund.
- Man hat neue Ziele und Strategien zu deren Umsetzung.
- Eine stärkere Bewusstheit, Verstehen und Analyse des aktuellen Geschehens wird aus dem Workshop mitgebracht.
- … und man weiß mehr, was man tun kann und was auch wenig Aussicht hat.

Ziel (Ansatz)

- Entwicklung wirksamer und nachhaltiger Strategien für Situationen, Umgang mit Menschen und Umgang mit sich selbst
- Erfassen / Analyse von konkreten / aktuellen Führungssituationen (angeleitete Fallarbeit)
- Erwerb von allgemein sinnvollen Vorgehensweisen, Konzepten und Ideen für gute Führung durch die Arbeit mit den vielen Fällen / Situationen
- Klar in der Sache / beim Thema und wertschätzend / freundlich zur Person sein können
- Realistische Ziele in der Führung setzen und umsetzen können
- Einfach Raum zum Nachdenken und Lernen zum Thema Führung zu haben und viele wertvolle Hinweise bekommen
- Entwicklung von eigenen Ziele für die Weiterentwicklung des Teams / sich selbst

Inhalte

- Bearbeitung vielfältiger Fälle aus dem Alltag der Teilnehmer
- Aufarbeitung / Analyse dieser Fälle mit Erarbeitung von Lösungsstrategien
  = Erwerb von Musterlösungen
  = Erwerb von Werkzeugen zur Analyse und Handlungsplanung als Führungskraft
- Was hat heutzutage eine Führungskraft zu leisten?
  Und: Was ist „over the top"?
- Die Fälle bringen häufig weitere Themen, welche dann bearbeitet werden:
  typischerweise Zeit- und Selbstmanagement, Konfliktmanagement, effektive Meetings, Entwicklung von Teams und Mitarbeitern,…
- Konstante Auseinandersetzung mit der eigenen Führungsrolle mit vielen nützlichen Tipps

Follow UP:

- Führungs-Training Video- und Sprachaufzeichnung ZFÜ Video und Sprachaufzeichnung
- Führungs-Training Zielvereinbarungsgespräche ZFÜ Zielvereinbarungsgespräche
- Führungs-Training effektive Abteilungsbesprechungen und Meetings leiten ZFÜ effektive Meetings
- Führungs-Training Workshop ZFÜ Workshop

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID
- ONLINE ✓

Zielführende Strategien für den Führungsalltag gemeinsam erarbeiten

FÜHRUNG
ZFÜ Video- und Sprachaufzeichnung

Unsere Art des Videotrainings macht Spaß!

Häufige Situationen im Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Bewusstheit im Alltag ist schwierig zu halten.
- Alte Gewohnheiten nehmen wieder Überhand – trotz besseren Wissens.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Feedback von Kollegen / Vorgesetzten / Kunden,… gerade zum Führungsverhalten ist eher selten und eher wenig gehaltvoll.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen zum Thema „Führung & Kommunikation"
- Das Vertrauen auf die eigenen kommunikativen Fähigkeiten wird enorm gestärkt.
- Das Lernen erfolgt in kleinen selbständigen Teams und dies ist sehr teambildend und vertrauensfördernd. Spätere gegenseitige Unterstützung wird so vorgebahnt.
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die geübten Techniken und Methoden stehen hinterher automatisierter zur Verfügung.
- Extreme Schärfung der Wahrnehmungsfähigkeit und der Selbststeuerungsfähigkeit

Ziel (Ansatz)

- Intensives Training von Verhaltenswerkzeugen
- Direkte Kommunikation und am Telefon
- Wirksames Verhalten wird erlebbar
- Training in Kleingruppen mit gegenseitigem Feedback
- Video wird als sehr positiv erlebt.
- Jeder erlebt direkt seine Stärken, Schwächen und Verbesserungen.
- Sehr starke Entwicklung: sich selbst beobachten und lenken können

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Die zu übende Verhaltenstechnik wird vorgegeben – die Fälle denken sich die Lerner selbst aus (=praxisnah!).
- Immer wieder Hinweise und Feedback
- Die Aufnahmen erfolgen in 2-3 Teams mit je einer Videoausstattung / Audioausstattung.
- Feedback erfolgt zu Anfang mehr vom Trainer und dann immer mehr vom Kollegen und durch sich selbst, wenn man die Aufnahmen sieht.
- Viele kurze Aufnahmen: Wenn etwas schief läuft- nicht lange diskutieren: sofort neu machen.
- Es geht um Praxis – Praxis – Praxis.

Follow UP:

- Führungs-Training Workshop ZFÜ Workshop
- Führungs-Training effektive Abteilungsbesprechungen und Meetings leiten ZFÜ effektive Meetings
- Führungs-Training Einzelcoaching / -training ZFÜ Einzelcoaching / Training

FOLLOW UP

THEMA

ZFÜ Video- und Sprachaufzeichnung
Führung
Video- und Sprachaufzeichnung für Führungsaufgaben im direkten und telefonischen Kontakt

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage, je nach gewünschter Intensität

TEILNEHMERZAHL

- 6-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Inhaber
- Geschäftsführer
- Führungskräfte
- Teamleiter
- Abteilungsleiter

VORAUSSETZUNG

Basis-Training Führung:
- ZFÜ Mitarbeiterführung und -entwicklung
- ZFÜ vom Mitarbeiter zur Führungskraft

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Eine intensive Art des Lernens – durch Selbst- und Fremdanalyse Verhalten erkennen, ändern und verbessern

FÜHRUNG
ZFÜ Teamentwicklung

BESONDERES

THEMA
ZFÜ Teamentwicklung
Führung Teamentwicklung

Inhouse

DAUER
- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 6-10 Teilnehmer
- auch als intensives Kleingruppentraining

ZIELGRUPPE
- Inhaber
- Geschäftsführer
- Führungskräfte
- Teamleiter
- Abteilungsleiter

VORAUSSETZUNG

Basis-Training Führung:
- ZFÜ Mitarbeiterführung und -entwicklung
- ZFÜ vom Mitarbeiter zur Führungskraft

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Immer öfter müssen Aufgaben im Team gelöst werden.
- Was der Einzelne leistet, ist für den Vorgesetzten gar nicht mehr so ersichtlich – für das Team schon.
- Die Belastung für die Teams wächst – es braucht Unterstützung.
- Die entstehenden Situationen sind komplex und ändern sich schnell.
  Schwer zu beantworten: Wo soll Führung eingreifen? Wo es dem Team überlassen?
- Das Tagesgeschäft nimmt alle über die Maßen ein.
- Der Austausch mit anderen Führungskräften oder einem Mentor zum Thema Teamentwicklung ist selten oder von schlechter Qualität.
- Es ist schwierig, in dieser Situation über den eigenen Tellerrand zu sehen und neue Ansätze zu bekommen.
- Der Führungsalltag ist von vielen Ansprüchen, Erwartungen und Konflikten geprägt.
  Dann auch noch über Teamentwicklung nachzudenken fällt schwer.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Man kehrt mit einem klaren Blick auf sein Team zurück.
- Die eigene Rolle und Anteile sind neu geordnet und es gibt neue Impulse für das Team.
- Man kehrt mit vielen neuen Ideen und neuer Motivation zurück.
- Der Blick auf den Führungsalltag wird realistischer und gleichzeitig anspruchsvoller / zielorientierter.
- Man hat neue Ziele und Strategien zu deren Umsetzung.
- Eine stärkere Bewusstheit, Verstehen und Analyse des aktuellen Teamgeschehens wird aus dem Workshop mitgebracht.
- … und man weiß mehr, was man tun kann und was auch wenig Aussicht hat.

Ziel (Ansatz)

- Zusammenarbeit und Leistung im Team stärken
- Konflikte im Team erkennen und auflösen können
- Eigene Anteile + / - für das Team erkennen und ggfs. ändern
- Ansätze, Verhaltensweisen und Strategien entwickeln für eine gute Entwicklung des Teams
- Das Team mit seiner gesamten Umwelt ansehen und Faktoren für ein verbessertes Umfeld identifizieren

Inhalte

- Analysetools für Teams
- Hilfreiche und schwierige Bedingungen für Teams – und was man tun kann
- Stärken – Schwächen – Risiken – Potentiale des eigenen Teams
- Verstehen des eigenen Beitrages zu der aktuellen Situation
- Umfeldanalyse
- Entwicklung, was sich ändern könnte

Follow UP:

- Führungs-Training Video- und Sprachaufzeichnung ZFÜ Video und Sprachaufzeichnung
- Führungs-Training Zielvereinbarungsgespräche ZFÜ Zielvereinbarungsgespräche
- Führungs-Training effektive Abteilungsbesprechungen und Meetings leiten ZFÜ effektive Meetings
- Führungs-Training Workshop ZFÜ Workshop

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE

Vom Gegeneinander zum fairen und realistischen Miteinander

FÜHRUNG
ZFÜ Bewerbungsgespräche

Bewerbungsgespräche vorbereiten und repräsentativ führen

WORKSHOP / TRAINING

THEMA
ZFÜ Bewerbungsgespräche
Bewerbungsgespräche vorbereiten und repräsentativ führen

Inhouse

DAUER
- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 6-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
- Human Resources HR
- Inhaber / Geschäftsführer
- Führungskräfte
- Abteilungsleiter
- Teamleiter
- Fachbereichsverant-wortliche

VORAUSSETZUNG
- keine
- hilfreich: Basis-Training Kommunikation

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Trotz bekannter Marke / bekannten Unternehmens sagen Bewerber ab.
- Human Resources HR und Fachbereich sind sich über die Auswahl der Bewerber nicht einig.
- Das Unternehmen und die Tätigkeit werden gegenüber dem Bewerber zu wenig lebendig und interessant präsentiert.
- Bewerbungsgespräche werden nach bestem Wissen und Gewissen geführt, entscheidende Fragen bleiben ungestellt.
- Aufbau und Struktur eines Bewerbungsgesprächs sind wenig bekannt.
- Schlüsselanforderungen werden nur zufällig abgefragt.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Human Resources HR und der Fachbereich stimmen sich besser ab, was für wen wichtig ist.
- Bereits im Vorfeld eines Bewerbungsgesprächs ist die Strategie und Struktur festgelegt.
- Die Stellenanzeige / -beschreibung wird auf die zeitgemäßen Anforderungen potentieller Bewerber abgestimmt.
- Bewerbungsgespräche werden interessant und lebendig gestaltet.
- Die Präsentation des Unternehmens erfolgt mit hoher Professionalität und mit gutem Spannungsbogen.
- Die bisherige Vorgehensweise wird positiv kritisch in Frage gestellt.

Ziel (Ansatz)

- Den Wunsch-Bewerber für das Unternehmen begeistern
- Strategien und Strukturen für das zeitgemäße Bewerbungsgespräch
- Mehr Abstimmung zwischen Human Resources und Fachbereich
- Bewerbungsgespräche interessant gestallten
- Das Unternehmen und die Tätigkeit spannend präsentieren
- Den richtigen Bewerber finden und binden
- Der neuen Marktsituation Arbeitnehmer-Markt gerecht werden

Inhalte

- Die Themen werden in Kombination von Workshop und Training erarbeitet.
- Anforderung zwischen Human Resources HR und Fachbereich werden konkretisiert.
- Von der Anforderung an den Bewerber über die Stellenausschreibung bis hin zum Bewerbungsgespräch neue Ideen entwickeln und festlegen
- Struktur und Strategie des Bewerbungsgesprächs fixieren
- Wie führt man Bewerbungsgespräche für den Bewerber interessant?
  Und wie filtert man gleichzeitig die entscheidenden Informationen heraus?
- Unternehmens- und Tätigkeits-Präsentation mitreißend führen
- Einzelne Phasen aus dem Bewerbungsgespräch üben,
  bei 2 Tagen mit Video-Training
- Vom Monolog zum Dialog im Bewerbungsgespräch
- Verstehen, dass der Fachkräftemangel eine neue Qualität an die Unternehmen und die Art der Bewerbungsgespräche fordert

Follow UP:

- Führungs-Training Kommunikation mit und Entwicklung von Mitarbeitern ZFÜ Mitarbeiterführung und -entwicklung
- Führungs-Training Video- und Sprachaufzeichnung ZFÜ Video und Sprachaufzeichnung
- Effektives Präsentieren EP

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID
- ONLINE

Interessante Bewerbungsgespräche führen, damit sich potentielle Bewerber für das Unternehmen entscheiden

ALS FRAU KLAR IN FÜHRUNG GEHEN
FfF

SPEZIAL-TRAINING

THEMA

FfF
Als Frau klar in Führung gehen
Wirksame Kommunikations-techniken für Frauen

Inhouse

DAUER
- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 6-10 Teilnehmer, ideal 8

ZIELGRUPPE
- Frauen im Beruf

VORAUSSETZUNG
keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Wirksame Kommunikationstechniken für Frauen
Klassische Kommunikationswerkzeuge für Männer sind für Frauen nur bedingt anwendbar.
In diesem Training geht es um praxisnahe, effektive Alternativen.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Ihre Vorschläge werden oft nicht ernst genommen?
- In Meetings gehen Ihre Beiträge oft neben denen der Männer unter?
- Es fällt Ihnen schwer, sich gegenüber Kollegen, Mitarbeiter oder Vorgesetzte durchzusetzen?
- Wenn Sie Dinge deutlich ansprechen, stoßen Sie oft auf große Widerstände, oft wird es dann auch persönlich?
- Das macht es Ihnen schwer, rote Linien zu verteidigen?

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Respektvoll & kompetent kommunizieren
- Wirksam Ziele durchsetzen
- Strategien gegen Nebelkerzen

Ziel (Ansatz)

- Als Frau „fest auf beiden Beinen stehen“
- Zugewandt und überzeugend - statt nett und niedlich
- Klare, respektvolle Ansagen machen
- Sachthemen in den Mittelpunkt stellen
- Ruhig und bestimmt durch Gespräche führen
- Zuhören und leiten
- Krisensituationen kompetent deeskalieren

Follow UP:

- Video-Training
- Aufbau-Workshop

Mit Kompetenz klar überzeugen

PRAXISBEZOGENE FÜHRUNG
Mitarbeiter und Teams zu Höchstleistung führen

SITUATIVES FÜHREN – ZIELE ERREICHEN

BURNOUT PRÄVENTION UND INTEGRATION

TRAINING ▪ WORKSHOP ▪ BEGLEITUNG

*Immer mehr Unternehmen verlieren Mitarbeiter durch **Burnout**,* ein Phänomen, das vor allem Leistungsträger ereilt und im Unternehmen hohe Kosten verursacht. Schon bei Service-Technikern liegen diese nicht selten im 7-stelligen Bereich, denn zu den Krankheitskosten für den ausgefallenen Mitarbeiter addieren sich beträchtliche Summen für entgangene Aufträge, den Verlust von Know-how und die Ausbildung neuer Fachkräfte.

*Doch während viele Ursachen des **Burnout** inzwischen recht gut bekannt sind, ist Vorbeugung schwierig,* weil sie ein kritisches Hinterfragen eigener Handlungsmuster und Strategien erfordert. Strategien, die für den Mitarbeiter zunächst erfolgreich sind und vom Umfeld und im Unternehmen belohnt werden.

Aus diesem Grund dauert es oftmals zu lange, bis Burnout-gefährdete Mitarbeiter aus eigener Einsicht heraus ihr Verhalten ändern.

Meist erst nach einem totalen Zusammenbruch mit mehrmonatigem Ausfall und schweren körperlichen und psychischen Beeinträchtigungen.

Im Training holen wir die Teilnehmer bei ihrem Wunsch nach optimaler Performance ab und zeigen ihnen im Erleben von typischen Konflikt- und Überforderungssituationen, wo ihr Verhalten diesem Ziel zuwiderläuft. Gleichzeitig erproben und erleben die Teilnehmer Werkzeuge und Strategien, mit denen sie ihre gesetzten Ziele weitaus besser erreichen können.

DIE FREUDE AN HÖCHSTLEISTUNGEN NACHHALTIG SICHERN

WORK-LIVE-BALANCE
WLB Prävention

BASIS-TRAINING

THEMA

WLB Prävention
Work-Live-Balance Prävention
Leben und Arbeiten im Gleichgewicht

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Menschen, die Ihren Job so sehr lieben, dass sie sich manchmal selbst vergessen

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Ihre Mitarbeiter lieben anspruchsvolle Aufgaben.
- „Geht nicht“ ist für sie ein Fremdwort.
- Der Wirtschaftsboom ist eine Welle auf der sie surfen.
- Unerwünschte Nebeneffekte belasten die Mitarbeiter:
  - Konflikte daheim schwelen lange und enden zuweilen in Trennung und Scheidung
  - Körperliche Warnsignale werden ignoriert bis das nicht mehr möglich ist
  - Kollegen verlassen oft überraschend das Unternehmen

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Höchstleistung und ein gutes Leben unter einen Hut bringen
- Eigene Ressourcen optimieren statt blind „loszupowern“
- Alltagskonflikte energiesparend lösen und Kämpfe vermeiden
- Wertschätzung von Kunden und Kollegen als Entspannungsfaktor
- Die „Betriebsmittel“ und „Wartungsanforderungen“ des eigenen Körpers verstehen und im hektischen Alltag erfüllen
- Lösungsstrategien für Konflikte in und zwischen Job und Familie
- Grenzen setzen und respektvoll „Nein“ sagen
- What goes up, must come down
  Praxis-Werkzeuge zur Optimierung von Alltagsroutinen und schnellem Stressabbau

Ziel (Ansatz)

- Die Freude an Höchstleistungen nachhaltig sichern
- Für den Job brennen ohne auszubrennen
- Alltagsstrategien für fordernde Jobs
  - „Warnleuchten“ der Hardware erkennen
  - Arbeit und Familie unter einem Hut

Follow UP:

- Effektives Zeit- und Teammanagement im Berufsalltag ZeM

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Freude an Höchstleistung UND ein gutes Leben

WORK-LIVE-BALANCE
WLB Integration

Häufige Situationen im Unternehmen

- „Rückkehrer“ sind verunsichert & fallen in alte Verhaltensmuster zurück
- Ängste & Hemmungen mindern mögliche Leistungsfähigkeit
- Ressourcen können nicht genutzt werden
- Sozialer Abstieg innerhalb eines Teams
- Soziale Isolierung

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Bewusstwerden der eigenen Qualifikation
- Stabilisierung
- Soziale Integration / Klärung der eigenen Wertigkeit
- Entwicklung neuer Strukturen & neuer Rollenbilder
- Unsicherheit & Vorurteile klären

Ziel (Ansatz)

- Integration von „Rückkehrern“ in den Arbeitsalltag
- Soziale Rolle klären / integrieren
- Belastungen «richtig» einschätzen können

Inhalte

- Gezielte Hilfestellung zur Integration entwickeln
- Soziale Belastungen klären
- Alte Verhaltensmuster erkennen
- Die Wirkung von Gewohnheiten erkennen und verändern
- Einen neuen Platz finden

Follow UP:

- Eigenes Erleben bearbeiten
- Strukturierung festigen
- Metaebene entwickeln
- Verhaltensmuster durchdringen & ändern

BASIS-TRAINING

THEMA

WLB Integration
Work-Live-Balance Integration
Leben und Arbeiten im Gleichgewicht

Inhouse

DAUER

- 1-3 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 8-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Rückkehrer aus dem Burnout
- H. R. oder Abteilungsleiter, die mit der Eingliederung betraut sind

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Für den Job brennen – ohne auszubrennen

VERKAUFEN NEUKUNDENGEWINNUNG MESSEN – ERFOLGREICH VERKAUFEN ALS ÜBERLEBENSPRINZIP

„Immer die Preisverhandlungen!" hört man im Vertrieb. Und im Service: „Ich bin doch kein Verkäufer!" Dabei ist jeder Mitarbeiter mit Kundenkontakt ein Verkäufer!

Also: Vom Vertrieb über den Service, von der Hotline bis hin zum Buchhalter – alles Verkäufer!? Natürlich verkaufen alle erst einmal sich selbst, dann das Image des Unternehmens, schlechte Nachrichten und viele auch Produkte / Dienstleistungen / Arbeitsleistungen.

Auf der anderen Seite steht heute ein informierter, aufgeschlossener und anspruchsvoller Kunde. Dazu kommt ein hart umkämpfter Markt. Das eigene Unternehmen fordert mehr Neukunden und einen aktiven Kundenkontakt.

In diesem Spannungsfeld bewegen sich die Mitarbeiter und sind immer mehr überfordert. Um Verkaufsprozess und Verkaufsgespräche den heutigen Anforderungen anzupassen, hat die me **Weiterbildung** ein breites Spektrum an Verkaufstrainings vom Service bis zum Vertrieb.

Dabei geht es auch darum, sich von der alten Verhaltensform „nur beraten" zu lösen.
Zeitgemäß ist: verkaufen statt nur beraten.

Anfang der 90er Jahre wurde das Thema „Verkaufen" aus den Unternehmen verbannt. Die „Beratung" stand plötzlich fast allein im Mittelpunkt. Mit dem Ergebnis, dass der Kunde irgendwo gekauft hat und der Berater nicht einmal ein schlechtes Gewissen hatte, den Abschluss nicht gemacht zu haben.
Mit der me **Weiterbildung** haben viele Kunden sehr erfolgreich die Entwicklung ihrer „Verkäufer" / Mitarbeiter vom Berater hin zum Verkäufer geschafft – unabhängig davon, in welchem Unternehmensbereich die Mitarbeiter den Kundenkontakt haben.

VERKAUFEN MESSEN NEUKUNDENGEWINNUNG

Die Königsklasse für jeden Vertriebsmitarbeiter ist die Neukundengewinnung.

Hier hat die me **Weiterbildung** neben den üblichen Wegen die Kaltakquise für den Außendienst und den Innendienst (Outbound) weiter optimiert. Im Training wird die Grundlage gelegt und im Coaching zeigt Markus Eckstein, wie man an der Verkaufsverhinderungstheke (Empfang) vorbeikommt und möglichst gleich mit dem Chef / Entscheider ins Gespräch kommt oder zumindest einen Folgetermin vereinbaren kann. Dann können die Mitarbeiter mit Unterstützung durch den Coach selbst in Echtsituationen das Gelernte umsetzen.

Und im Service?

Natürlich soll ein Servicemitarbeiter keine Kaltakquise machen. Allerdings profitieren die Teilnehmer von den Trainer-Erfahrungen aus der Kaltakquise. Es geht darum, Menschen anzusprechen. Wenn der Service-Mitarbeiter dies beim Thema Service-Verkauf umsetzt, ist der erste Schritt zum erfolgreichen Anbahnen von Verkaufschancen getan.

Markus Eckstein hat „15 ECKSTEINE der Argumentationstechnik" entwickelt: für mehr Sicherheit und Schlagfertigkeit bei Verhandlungen mit Kunden.

HOHER PREIS UND HOHER WERT = PREISWERT

VERKAUF UND ARGUMENTATION IM SERVICE
VAiS Field Service

FOLLOW UP

THEMA

VAiS Field Service
Verkauf und Argumentation im Service
15 ECKSTEINE der Argumentation
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufsprozesse im direkten Kontakt mit Kunden anstoßen / durchführen:

- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure
- Kundenbetreuer / -berater
- Verkauf von Wartungsverträgen
- Service-Verkäufer,…

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiS Field Service oder KViS Field Service
- Kombination mit KiS oder KViS möglich

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Schon der häufigste Einwand „…zu teuer…“ bringt den Service-Mitarbeiter ins Wanken oder aus dem Konzept.
- Der Unterschied zwischen Vor- und Einwänden ist nicht wirklich klar.
- Lösungen werden auf Vorwände ausgelegt, die nicht gelöst werden können.
- Die Verhandlung wird als unangenehme Erscheinung im Job gesehen – statt als sportliche Herausforderung.
- Aktionsverkauf statt Lösungsverkauf wird als Aktionismus betrieben.
- Dem Kunden bleibt der Nutzen im Verborgenen – stattdessen wird er mit Vorteilen überschüttet.
- Bedarfsweckung und -deckung wird nur bedingt genutzt.
- Hohe innere Schwierigkeiten, im Verdrängungsmarkt richtig zu agieren
- Die Abgrenzung zum Wettbewerb wird für den Kunden nicht wirklich erlebbar.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Sicher geführte Verkaufsgespräche mit guter Argumentationstechnik im Service
- Vor- und Einwandsbehandlung wird als wichtiges Werkzeug eingesetzt.
- Erkennen wie wichtig Kommunikationstechniken für eine gute Argumentation sind.
- Argumentationstechniken werden gezielt eingesetzt: Verkauf, schlechte Nachricht, Reklamationen,…
- Der Nutzen von Ersatzteilen, Produkten, Dienstleistungen, Umbauten, Upgrade, Angebote steht im Vordergrund.
- Fragetechnik wird optimal für die Vor- und Einwandsbehandlung und die Bedarfsermittlung eingesetzt.
- Argumentationsketten werden verständlich und strukturiert.
- Der Service-Verkäufer wirkt professioneller und hebt sich deutlich vom Wettbewerb ab.

Ziel (Ansatz)

- Argumentationstechnik ist der Schlüssel für:
  die Preisverteidigung, die Durchsetzung von Vereinbarung und die Ablehnung von Forderungen
- Vorwänden von Einwänden unterscheiden und dann die passende Lösung finden
- Argumentationstechnik in allen typischen Verkaufsgesprächen im Service gezielt einsetzen zu können
- Umgang mit kritischen und ablehnenden Kunden zu beherrschen
- Nutzen und Argumentation in Gleichklang zu bringen
- Abschlusssicherer im Servicemarkt mit besserem Deckungsbeitrag werden

Inhalte

- Verknüpfung der Kommunikationstechniken mit den Argumentationstechniken erlernen
- Vor- und Einwände firmenspezifisch nennen, erkennen und auflösen
- Die 15 ECKSTEINE der Argumentation vertiefen und anwenden.
- Fragetechniken gezielt für die Bedarfsermittlung und für das Verkaufs- und Reklamationsgespräch nutzen.
- Argumentationstechnik ist die Grundlage für erfolgreiche Neukundengewinnung auch im Service
- Nutzenargumentationen aufbauen und eventuelle Widerstände des Kunden im Vorfeld erkennen
- Abschlussorientiertes Verkaufen und Beraten

Follow UP:

- Neukundengewinnung – Kaltakquise im Service VAiS Neukunden
- Video-Training VAiS Video - Field Service
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour (Verkauf) VAiS on the job - Field Service

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ✓
HYBRID ✓
ONLINE ✓

Professionelle Vor- und Einwandsbehandlung für ein erfolgreiches Verkaufen im Service

VERKAUF UND ARGUMENTATION IM SERVICE
VAiSTel Support

Häufige Situationen im Unternehmen

- Am Telefon sind Verhandlungen und Reklamationen bis zum Faktor 10 schwieriger.
- Schon der häufigste Einwand „…zu teuer…“ bringt den Service-Mitarbeiter ins Wanken oder aus dem Konzept.
- Der Unterschied zwischen Vor- und Einwänden ist nicht wirklich klar.
- Lösungen werden auf Vorwände ausgelegt, die nicht gelöst werden können.
- Die Verhandlung wird als unangenehme Erscheinung im Job gesehen – statt als sportliche Herausforderung.
- Aktionsverkauf statt Lösungsverkauf wird als Aktionismus betrieben.
- Dem Kunden bleibt der Nutzen im Verborgenen – stattdessen wird er mit Vorteilen überschüttet.
- Die Abgrenzung zum Wettbewerb wird für den Kunden nicht wirklich erlebbar.

Wirkung der Coachingmaßnahme

- Sicher geführte Telefonate mit guter Argumentationstechnik im Service
- Vor- und Einwandsbehandlung wird als wichtiges Werkzeug eingesetzt.
- Erkennen wie wichtig Kommunikationstechniken für eine gute Argumentation sind.
- Argumentationstechniken werden gezielt eingesetzt: Telefon-Verkauf, Aktionsverkauf, telefonische Kundenbetreuung, Reklamationen,…
- Der Nutzen von Ersatzteilen, Produkten, Dienstleistungen, Umbauten, Upgrade, Angebote steht im Vordergrund.
- Fragetechnik wird optimal für die Vor- und Einwandsbehandlung und die Bedarfsermittlung eingesetzt.
- Argumentationsketten werden verständlich und strukturiert.
- Der Service-Verkäufer wirkt professioneller und hebt sich deutlich vom Wettbewerb ab.

Ziel (Ansatz)

- Argumentationstechnik ist der Schlüssel für:
  die Preisverteidigung, die Durchsetzung von Vereinbarung und die Ablehnung von Forderungen
- Vorwänden von Einwänden unterscheiden und dann die passende Lösung finden
- Argumentationstechnik in allen typischen Verkaufsgesprächen am Telefon gezielt einsetzen zu können
- Umgang mit kritischen und ablehnenden Kunden zu beherrschen
- Die eigene Rolle als Ansprechpartner am Telefon richtig mit Leben füllen
- Nutzen und Argumentation in Gleichklang zu bringen
- Abschlusssicherer im Servicesmarkt mit besserem Deckungsbeitrag werden
- Den Telefonkontakt als Chance für das Zusatzgeschäft nutzen

Inhalte

- Verknüpfung der Kommunikationstechniken am Telefon mit den Argumentationstechniken erlernen
- Vor- und Einwände firmenspezifisch nennen, erkennen und auflösen
- Die 15 ECKSTEINE der Argumentation vertiefen und anwenden
- Fragetechniken gezielt für die Bedarfsermittlung und für das Verkaufs- und Reklamationsgespräch nutzen
- Argumentationstechnik ist die Grundlage für erfolgreiche Neukundengewinnung im Service.
- Nutzenargumentationen aufbauen und eventuelle Widerstände des Kunden im Vorfeld erkennen
- Abschlussorientiertes Verkaufen und Beraten
- Sympathischer, hilfreicher und verkaufsorientierter Ansprechpartner für Kunden am Telefon

Follow UP:

- Aktive Kommunikation und aktiver Verkauf / Outbound im Service VAiSTel Outbound - Telefon
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) VAiSTel on the job - Support

FOLLOW UP

THEMA

VAiSTel Support
Verkauf und Argumentation im Service
15 ECKSTEINE der Argumentation
Schwerpunkt telefonischer Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufsprozesse im telefonischen Kontakt mit Kunden anstoßen / durchführen:

- Serviceverkäufer / -berater
- Support
- Disponent
- Hotline
- Troubleshooting
- Kundenbetreuer / -berater
- ET-Verkäufer
- Verkäufer von Wartungsverträgen,…

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiSTel Support oder KViSTel Support
- Kombination mit KiSTel oder KViSTel möglich

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ✓
HYBRID ✓
ONLINE ✓

Professionelle Vor- und Einwandsbehandlung für ein erfolgreiches Verkaufen am Telefon

NEUKUNDENGEWINNUNG – KALTAKQUISE
VAiS Neukunden

FOLLOW UP

THEMA

VAiS Neukunden

Neukundengewinnung – Kaltakquise
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse / on tour

DAUER

- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufsprozesse im direkten Kontakt mit Kunden anstoßen / durchführen:

- Service-Verkäufer
- Service-Berater
- Kundenbetreuer / -berater
- Verkauf von Wartungsverträgen,…

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiS Field Service oder KViS Field Service
- Kombination mit KiS oder KViS oder VAiS möglich

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Kunden kaufen Maschinen und Geräte am freien Markt oder vergeben den Service fremd.
- In vielen Serviceorganisationen ist das Hegen und Pflegen von Kunden gut beherrscht.
- Neukundengewinnung, insbesondere die Kaltakquise, ist nicht in der Routine verankert.
- Erst wenn die Aufträge ausbleiben oder Marktveränderungen stattfinden wird krampfhaft versucht, neue Kunden zu gewinnen.
- „Warum soll ich Neukunden gewinnen?“, „ Der kommt schon, wenn er einen Servicebedarf hat.“
- Vorgehensweisen zur Neukundengewinnung gehörten nie zum Ausbildungsinhalt im Service.
- Die Pforte, der Empfang, die Assistenz, … wird nicht überwunden und es wird nicht zum Entscheider vorgedrungen.
- Die strategische und methodische Vorgehensweise ist nicht bekannt.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Reaktivierung von ehemaligen Stammkunden, welche ins Internet oder zum freien Händler abgewandert sind
- Neukundengewinnung wird in den täglichen Serviceablauf integriert.
- Der Tagesablauf wird optimiert und freiwerdende Termine werden mit Neukundegewinnung aufgefüllt.
- Sicheres Auftreten und Vorgehensweise bei der Kaltakquise als Routine integrieren
- Verstehen, dass gerade in guten Zeiten die Neukundengewinnung überlebenswichtig ist
- Überwinden der Verkaufsverhinderungstheken (Pforte, Empfang, Assistenz,…) mit System
- Rechtzeitiges Gegensteuern bei Marktveränderungen ist möglich.

Ziel (Ansatz)

- Wichtigkeit von Neukundengewinnung und Reaktivierung von Stammkunden verstehen
- Neukundengewinnung als normale Servicestätigkeit integrieren
- Vorgehensweise beim Sonderfall Neukundengewinnung erlernen
- Sicheres Auftreten bei der Neukundengewinnung erlangen
- Struktur und Vorgehensweise bei der Neukundengewinnung verstehen und umsetzen
- Spezielle Kommunikations- und Argumentationstechniken verinnerlichen
- Klare Zielsetzung für den Erstkontakt haben

Inhalte

- Wie funktioniert Neukundengewinnung und die Reaktivierung von Kunden inkl. Kaltakquise?
- Anpassung der Kommunikationstechniken mit den Argumentationstechniken für die Neukundengewinnung im Service
- Vor- und Einwände von Neukunden vorbereiten und verinnerlichen
- Welche Ziele gibt es bei der Neukundegewinnung – Erstkontakt?
- Direkt zum Entscheider vordringen oder einen Folgetermin vereinbaren können
- Selbstsicherer Umgang mit Widerständen / Ablehnungen im Erstkontakt
- Verschiedene Strategien und Taktiken für die Neukundengewinnung
- Übungen zu den einzelnen Phasen bei der Neukundengewinnung

Follow UP:

- Video-Training VAiS Video - Field Service
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour (Verkauf) VAiS on the job - Field Service

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Neukundengewinnung als Überlebensprinzip im Verdrängungs- und Hochleistungsmarkt Service

ANGEBOTSVERFOLGUNG IM SERVICE
VAiS Angebotsverfolgung

FOLLOW UP

THEMA

VAiSTel Angebotsverfolgung

Professionelle Angebotsverfolgung im Service

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Angebote erstellen:

- Kundendienst
- Kundenbetreuer / -berater
- Service-Verkäufer,…
- Serviceverkäufer / -berater
- Support
- Disponent
- Hotline
- Troubleshooting
- ET-Verkäufer

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiS oder KViS
- Kombination mit KiS oder KViS oder VAiS möglich

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Angebote werden mit viel Zeitaufwand und Energie erstellt.
- Für die Nachverfolgung gibt es viele Ausreden.
- Die richtige Fragestellung bei der Nachverfolgung wurde nicht erlernt.
- Bei der Erstellung wird keine Klassifizierung nach Bedarfsdringlichkeit durchgeführt.
- Nachfasszeit ist dadurch unklar und der Auftrag schon längst vergeben.
- Unklar bleibt auch, wer die eigentliche Entscheidung trifft.
- Der Kunde findet sich im Angebot nicht wieder, da nur mit Standard-Texten gearbeitet wurde.

Wirkung der Coachingmaßnahme

- Die professionelle Angebotserstellung bis zum Nachfassen wird neu definiert.
- Angebote werden mehr personalisiert / individualisiert und die Anforderungen findet der Kunde im Angebotstext wieder.
- Entscheider und Dringlichkeit werden selbstverständlich abgefragt.
- Es wird verstanden, dass ein Angebot kein Ziel im Verkaufsprozess ist, sondern immer nur ein nötiger Zwischenschritt zum Verkaufsabschluss.
- Eine verkaufs- und abschlussorientierte Angebotsverfolgung wird umgesetzt.
- Angebotsverfolgung wird zur täglichen Routine.

Ziel (Ansatz)

- Wichtigkeit von Angebotsverfolgung verstehen und umsetzen
- Angebote personalisiert / individualisiert und auf die Anforderung des Kunden erstellt
- Analyse im gesamten Angebotsprozess umsetzen – Entscheider / Dringlichkeit
- Sichere Angebotsverfolgung mit Drang zum Verkaufsabschluss
- Vor- und Einwände in der Angebotsverfolgung gut argumentieren
- Sicherer Umgang mit „…zu teuer…“ beim Nachfass
- Hohe Routine zur professionellen Angebotsverfolgung erlangen

Inhalte

- Welchen Stellenwert hat ein Angebot im Verkaufsprozess im Service?
- Welche Bestandteile und Texte hat ein professionelles Angebot?
- Wie wichtig ist es, ein Angebot zu personalisieren / individualisieren?
- Wie erfährt man, wer entscheidet und wie die Dringlichkeit einzustufen ist?
- Welche Vorgehensweise ist bei der Angebotsverfolgung zielführend?
- Spezifische Argumentationstechniken für die Vor- und Einwandsbehandlung
- Welche Fragen sind in der Angebotsverfolgung zielführend?
- Verkaufsabschlussorientierte Angebotsverfolgung

Follow UP:

- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour (Verkauf) VAiS on the job - Field Service
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) VAiSTel on the job - Support

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Angebotsverfolgung – der professionelle Weg zu Erhöhung der Abschlussquote

AKTIVE KOMMUNIKATION UND AKTIVER VERKAUF IM SERVICE VAiSTel Outbound – Telefon

BASIS-TRAINING

THEMA

VAiSTel Outbound - Telefon
Aktive Kommunikation und aktiver Verkauf im Service
Schwerpunkt telefonischer Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 2-4 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel aktiven telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- ET-Verkäufer
- Kundenbetreuer / -berater
- Service Innendienst
- Support
- Verkäufer von Wartungsverträgen,…

VORAUSSETZUNG

- keine
- oder kombiniert mit KiSTel oder KViSTel oder VAiSTel

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Der Service-Innendienst ist im Wesentlichen reaktiv gesteuert und wartet auf den Anruf.
- Vorhandene Strukturen im Service-Innendienst:
  klassische Auftragsabwicklung – das Relikt
  Aufträge, welche per Telefon, Fax, E-Mail, usw. eingegangen sind, werden EDV-technisch erfasst und ab gewickelt. Teilweise auch Angebotserstellung und andere administrative Arbeiten.
  INBOUND – zeitgemäßer Kundenkontakt
  Aufträge, welche per Telefon, Fax, E-Mail usw. eingegangen sind, werden abgewickelt, Angebote erstellt und Kundenthemen gemanagt – und dies interaktiv.
- Was oft fehlt ist, vom Innendienst aus einen aktiven Kundenkontakt zu pflegen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Ein Teil der Mitarbeiter aus Auftragsabwicklung bzw. Inbound wird zu Outboundern entwickelt.
- Kunden werden über Aktionen, Veränderungen, Lieferzeiten, Preiserhöhungen usw. aktiv informiert.
- Der Innendienstmitarbeiter übernimmt die grundsätzliche Arbeitsweise eines Außendienstmitarbeiters - nur vom Telefon aus.
- Kunden mit geringen Umsätzen werden vom Telefon aus aktiv betreut
- Ehemalige Kunden werden reaktiviert und zurückgewonnen = Neukundengewinnung.
- Die Mitarbeiter erhalten zu dieser neuen Tätigkeit wichtige Hilfestellungen und Sicherheit im aktiven Umgang mit Kunden.

Ziel (Ansatz)

- OUTBOUND – aktiver Telefonkontakt
  Der Outbounder wartet nicht bis der Kunde anruft, sondern ist selbst aktiv. Dabei sind die Ausprägungen je nach Unternehmen unterschiedlich.
  - aktive Kundenbetreuung per Telefon
  - aktiver Telefon- und Aktionsverkauf (Wartung, Wartungspakete, Verschleißteile,…)
  - aktiver Vertrags– und Dienstleistungsverkauf (Garantieverlängerung,…)
  - aktives Cross-Selling (Ausweitung des angefragten Auftrags)
  - aktives UP-Selling (aus dem angefragten Basis-Produkt ein Premium machen)
  - aktive Angebotsverfolgung – gerade im Verdrängungsmarkt der Weg zur höheren Abschlussquote
  - aktive Terminvereinbarung
  - aktiver Objektbearbeitung
  - aktive Neukundengewinnung
  - aktive Außendienstunterstützung
- Umsatz und Deckungsbeitragssteigerung von Kleinstkunden durch die Telefonbetreuung
- Parallele Betreuung zum Kundendienst mit hoher Interaktion

Inhalte

- Die Rolle eines aktiven Innendienstmitarbeiters verstehen und verinnerlichen
- Die 7 Rollen des Serviceinnendienst-Mitarbeiters als Outbounder
- Kommunikationstechniken am Telefon speziell für den aktiven Telefonkontakt im Service
- Verkaufs- und Argumentationstechniken speziell für den aktiven Telefonkontakt im Service
- Strategien und Handwerkzeug bei ablehnenden Äußerungen zur telefonischen Betreuung im Service
- Telefon- und Aktionsverkauf vorbereiten und umsetzen
- Nutzen- und Lösungsargumentationen für eine lebendige Telefonbetreuung
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Service VAiSTel Support
- Sprachaufzeichnungs-Training
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) VAiSTel on the job - Support

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ✓
HYBRID ✓
ONLINE

Outbound – vom reaktiven zum aktiven Telefonkontakt, um am Verdrängungsmarkt / Hochleistungsmarkt zu bestehen

VERKAUF UND ARGUMENTATION IM SERVICE VAiS Video – Field Service

Unsere Art des Videotrainings macht Spaß!

Häufige Situationen im Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Konzentration auf „richtig verkaufen“ geht leicht einmal verloren.
- Alte Widerstände tauchen wieder auf (z.B. „Ich kann nicht verkaufen.“, „Ich bin Techniker…“).
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Feedback von Kollegen / Vorgesetzten / Kunden,… gerade zum Verkaufsprozess ist eher selten und eher wenig gehaltvoll.

Wirkung der Coachingmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen zum Thema „Verkauf & Kommunikation“
- Die Fähigkeit und die Zuversicht selbst verkaufen zu können wird enorm gestärkt.
- Das Lernen erfolgt in kleinen selbstständigen Teams und dies ist sehr teambildend und vertrauensfördernd.
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die gelernten Techniken und Verkaufsstrategien stehen hinterher automatisierter zur Verfügung.
- Extreme Schärfung der Wahrnehmungsfähigkeit und der Selbststeuerungsfähigkeit

Ziel (Ansatz)

- Intensives Training von Verhaltens- und Verhandlungswerkzeugen
- Training in Kleingruppen mit gegenseitigem Feedback
- Video wird als sehr positiv erlebt
- Jeder erlebt direkt seine Stärken, Schwächen und Verbesserungen
- Sehr starke Entwicklung: sich selbst beobachten und lenken können

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training und Follow UP
- Die zu übende Verhaltenstechnik wird vorgegeben – die Fälle denken sich die Lerner selbst aus (=praxisnah!).
- Immer wieder Hinweise zur besseren Argumentation / zum günstigeren Verkaufsprozess
- Die Aufnahmen erfolgen in mehreren Teams mit je einer Videoausstattung.
- Feedback erfolgt zu Anfang mehr vom Trainer und dann immer mehr vom Kollegen und durch sich selbst, wenn man die Aufnahmen sieht.
- Viele kurze Aufnahmen: Wenn etwas schief läuft – nicht lange diskutieren: sofort neu machen.
- Es geht um Praxis – Praxis – Praxis.

Follow UP:

- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour (Verkauf) VAiS on the job - Field Service
- Neukundengewinnung – Kaltakquise im Service VAiS Neukunden

FOLLOW UP

THEMA

VAiS Video - Field Service
Verkauf und Argumentation im Service
Video-Training
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage (je nach gewünschter Intensität)

TEILNEHMERZAHL

- 6-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufsprozesse im direkten Kontakt mit Kunden anstoßen / durchführen:

- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure
- Kundenbetreuer / -berater
- Verkauf von Wartungsverträgen
- Service-Verkäufer,…

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KViS Field Service
- Follow UP VAiS Field Service

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ✓
HYBRID
ONLINE

Eine intensive Art des Lernens – durch Selbst- und Fremdanalyse Verhalten erkennen, ändern und verbessern

VERKAUF UND ARGUMENTATION IM SERVICE
VAiS on the job - Field Service

FOLLOW UP

THEMA

VAiS on the job - Field Service

Verkauf und Argumentation im Service
Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour

Inhouse / on tour

DAUER

- 1 Tag

TEILNEHMERZAHL

- 1 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufsprozesse im direkten Kontakt mit Kunden anstoßen / durchführen:

- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendienst
- Monteure
- Kundenbetreuer / -berater
- Verkauf von Wartungsverträgen
- Service-Verkäufer,…

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KViS Field Service
- Idealerweise Follow UP VAiS Field Service

TRAININGSSPRACHEN

Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour

Häufige Situationen im Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist wird auch real gemacht.
- „Verkaufen“ für die konkrete Situation anzuwenden macht Schwierigkeiten.
- Der Widerstand gegen „Verkaufen“ nimmt wieder zu und man braucht Unterstützung beim inneren Schweinehund.
- Gerade zu Anfang stellen sich Erfolge nicht gleich ein.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Vorgesetzte haben häufig einfach nicht die Zeit für ein solches Coaching.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Direktes Verkaufen wird entzaubert. Man weiß jetzt wie es geht.
- Gelungene Verkäufe werden zu Blaupausen für die zukünftige Routine.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, des stattgefundenen Verkaufsprozesses, des eigenen Beitrags,… wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.

Ziel (Ansatz)

- Das im Basis-Training und Follow UP Gelernte wird sehr konkret angewendet und eingeübt.
- Die Verkaufsstrategien und -ansätze werden in den Alltag integriert.
- Ständiges Feedback zu allen Phasen des Verkaufsprozesses
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (Zeit- / Selbstmanagement, Tourenplanung, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,…).

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training
- Entwicklung von Verkaufsstrategien / -vorgehensweisen für die realen Fälle
- Verkaufstechniken praktisch und real anwenden
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Kundenbesuchen on tour:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Kundenbesuche stattfinden
  - Feedback als Bordsteinkonferenz direkt nach dem jeweiligen Kundenbesuch
    (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits beim nächsten Kundenbesuch
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Video-Training (Verkauf) VAiS Video - Field Service
- Weiteres Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch (Verkauf) VAiS on the job - Field Service

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung beim Kundenkontakt für die persönliche Weiterentwicklung

VERKAUF UND ARGUMENTATION IM SERVICE
VAiSTel on the job - Support

Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt am Arbeitsplatz

Häufige Situationen im Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist wird auch real gemacht.
- „Verkaufen“ für die konkrete Telefonsituation anzuwenden macht Schwierigkeiten.
- Gerade kaltes Verkaufen am Telefon ist noch ungewohnt.
- Der Widerstand gegen „Verkaufen“ nimmt wieder zu und man braucht Unterstützung mit dem inneren Schweinehund.
- Gerade zu Anfang stellen sich Erfolge nicht gleich ein.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Vorgesetzte haben häufig einfach nicht die Zeit für ein solches Coaching.

Wirkung der Coachingmaßnahme

- Das persönliche Verkaufen am Telefon wird optimiert und es stellen sich motivierende Erfolge ein.
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Direktes Verkaufen wird entzaubert. Man weiß jetzt wie es geht.
- Gelungene Verkäufe werden zu Blaupausen für die zukünftige Routine.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, des stattgefundenen Verkaufsprozesses, des eigenen Beitrags,… wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.
- Die Erkenntnisse werden dem ganzen Team zur Verfügung gestellt (Mini-Workshop)

Ziel (Ansatz)

- Konkretes Verkaufen am Telefon findet statt und wird gecoacht.
- Sehr spezifisch wird der Einzelne trainiert und gleichzeitig werden die Erkenntnisse und die gelungenen Ansätze dem ganzen Team zur Verfügung gestellt.
- Optimierung des gesamten Verkaufsprozesses mit realen Situationen
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteiger.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (Zeit- / Selbstmanagement, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,…)

Inhalte

- Das im Basis-Training und Follow UP Gelernte wird sehr konkret angewendet und eingeübt.
- Entwicklung von Verkaufsstrategien / -vorgehensweisen für die realen Telefonate
- Verkaufstechniken praktisch und real anwenden
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Echttelefonaten:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Telefonate stattfinden.
  - Feedback direkt nach dem jeweiligen Telefonat
    (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits im nächsten Telefonat.
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse im gesamten Team
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses/Hinweise dazu
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Weiteres Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) VAiSTel on the job - Support

FOLLOW UP

THEMA

VAiS Video - Support

Verkauf und Argumentation im Service
Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt

Inhouse / am Arbeitsplatz

DAUER

- 1-2 Tage (je nach Zahl der Coachees)

TEILNEHMERZAHL

- 1-8 Teilnehmer (je nach Anzahl der Tage)

ZIELGRUPPE

Alle, die im Service Verkaufsprozesse im telefonischen Kontakt mit Kunden anstoßen / durchführen:

- Support
- Disponent
- Hotline
- Troubleshooting
- Kundenbetreuer / -berater
- ET-Verkäufer
- Verkäufer von Wartungsverträgen,…

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KViSTel Support
- Idealerweise Follow UP VAiSTel Support

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID ✓ / ONLINE ✓

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung am Arbeitsplatz für die persönliche Weiterentwicklung

VERKAUF UND ARGUMENTATION IM VERTRIEB
VAiV Vertrieb

FOLLOW UP

THEMA

VAiV Vertrieb

Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel
15 ECKSTEINE der Argumentation
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang
- Logistiker (Fahrer)
- Buchhaltung mit direktem Kundenkontakt
- Marketing mit direktem Kundenkontakt

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiV Vertrieb oder KViV Vertrieb
- Kombination mit KiV Vertrieb oder KViV Vertrieb möglich

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Schon der häufigste Einwand „…zu teuer…“ bringt den Verkäufer ins Wanken oder aus dem Konzept.
- Der Unterschied zwischen Vor- und Einwänden ist nicht wirklich klar.
- Lösungen werden auf Vorwände ausgelegt, die nicht gelöst werden können.
- Die Verhandlung wird als unangenehme Erscheinung im Job gesehen – statt als sportliche Herausforderung.
- Aktionsverkauf statt Lösungsverkauf wird als Aktionismus betrieben.
- Dem Kunden bleibt der Nutzen im Verborgenen – stattdessen wird er mit Vorteilen überschüttet.
- Bedarfsweckung und –deckung wird nur bedingt genutzt.
- Hohe innere Schwierigkeiten, im Verdrängungsmarkt richtig zu agieren
- Die Abgrenzung zum Wettbewerb wird für den Kunden nicht wirklich erlebbar.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Sicher geführte Verkaufsgespräche mit guter Argumentationstechnik
- Vor- und Einwandsbehandlung wird als wichtiges Werkzeug eingesetzt.
- Erkennen wie wichtig Kommunikationstechniken für eine gute Argumentation sind
- Argumentationstechniken werden gezielt eingesetzt: Verkauf, Neukundengewinnung, Reklamationen,…
- Der Nutzen von Produkten, Dienstleistungen und Aktionen / Angebote steht im Vordergrund.
- Fragetechnik wird optimal für die Vor- und Einwandsbehandlung und die Bedarfsermittlung eingesetzt.
- Argumentationsketten werden verständlich und strukturiert.
- Der Verkäufer wirkt professioneller und hebt sich deutlich vom Wettbewerb ab.

Ziel (Ansatz)

- Argumentationstechnik ist der Schlüssel für:
  die Preisverteidigung, die Durchsetzung von Vereinbarung und die Ablehnung von Forderungen.
- Vorwänden von Einwänden unterscheiden und dann die passende Lösung finden
- Argumentationstechnik in allen typischen Verkaufsgesprächen gezielt einsetzen zu können
- Umgang mit kritischen und ablehnenden Kunden zu beherrschen
- Die eigene Rolle als Verhandler / Verkäufer richtig mit Leben füllen
- Nutzen und Argumentation in Gleichklang zu bringen
- Abschlusssicherer im Verdrängungsmarkt mit besserem Deckungsbeitrag werden

Inhalte

- Verknüpfung der Kommunikationstechniken mit den Argumentationstechniken erlernen
- Vor- und Einwände firmenspezifisch nennen, erkennen und auflösen
- Die 15 ECKSTEINE der Argumentation vertiefen und anwenden
- Fragetechniken gezielt für die Bedarfsermittlung und für das Verkaufs- und Reklamationsgespräch nutzen
- Argumentationstechnik ist die Grundlage für erfolgreiche Neukundengewinnung.
- Nutzenargumentationen aufbauen und eventuelle Widerstände des Kunden im Vorfeld erkennen
- Abschlussorientiertes Verkaufen und Beraten
- Unterschied zwischen Verteiler- und Verdrängungsmärkten verstehen
- Jeweils angepasst an direkten Kundenkontakt vor Ort bzw. im Verkaufsraum / in der Ausstellung

Follow UP:

- Neukundengewinnung – Kaltakquise im Vertrieb VAiV Neukunden
- Messe Training Messe Training
- Video-Training VAiS Video - Vertrieb
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung (Verkauf) VAiV on the job-Vertrieb

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Professionelle Vor- und Einwandsbehandlung für ein deckungsbeitragsstarkes Verkaufen

VERKAUF UND ARGUMENTATION IM VERTRIEB
VAiVTel Vertrieb - Telefon

Häufige Situationen im Unternehmen

- Am Telefon sind Verhandlungen und Reklamationen bis zum Faktor 10 schwieriger.
- Schon der häufigste Einwand „…zu teuer…“ bringt den Verkäufer ins Wanken oder aus dem Konzept.
- Der Unterschied zwischen Vor- und Einwänden ist nicht wirklich klar.
- Lösungen werden auf Vorwände ausgelegt, die nicht gelöst werden können.
- Die Verhandlung wird als unangenehme Erscheinung im Job gesehen – statt als sportliche Herausforderung.
- Aktionsverkauf statt Lösungsverkauf wird als Aktionismus betrieben.
- Dem Kunden bleibt der Nutzen im Verborgenen – stattdessen wird er mit Vorteilen überschüttet.
- Die Abgrenzung zum Wettbewerb wird für den Kunden nicht wirklich erlebbar.

Wirkung der Coachingmaßnahme

- Sicher geführte Telefonate mit guter Argumentationstechnik
- Vor- und Einwandsbehandlung wird als wichtiges Werkzeug eingesetzt.
- Erkennen wie wichtig Kommunikationstechniken für eine gute Argumentation sind
- Argumentationstechniken werden gezielt eingesetzt: Telefon-Verkauf, Aktionsverkauf, telefonische Kundenbetreuung, Reklamationen,…
- Der Nutzen von Produkten, Dienstleistungen und Aktionen / Angebote steht im Vordergrund.
- Fragetechnik wird optimal für die Vor- und Einwandsbehandlung und die Bedarfsermittlung eingesetzt.
- Argumentationsketten werden verständlich und strukturiert.
- Der Verkäufer wirkt professioneller und hebt sich deutlich vom Wettbewerb ab.

Ziel (Ansatz)

- Argumentationstechnik ist der Schlüssel für:
  die Preisverteidigung, die Durchsetzung von Vereinbarung und die Ablehnung von Forderungen.
- Vorwänden von Einwänden unterscheiden und dann die passende Lösung finden
- Argumentationstechnik in allen typischen Verkaufsgesprächen am Telefon gezielt einsetzen zu können
- Umgang mit kritischen und ablehnenden Kunden zu beherrschen
- Die eigene Rolle als Ansprechpartner am Telefon richtig mit Leben füllen
- Nutzen und Argumentation in Gleichklang zu bringen
- Abschlusssicherer im Verdrängungsmarkt mit besserem Deckungsbeitrag werden
- Den Telefonkontakt als Chance für das Zusatzgeschäft nutzen

Inhalte

- Verknüpfung der Kommunikationstechniken am Telefon mit den Argumentationstechniken erlernen
- Vor- und Einwände firmenspezifisch nennen, erkennen und auflösen
- Die 15 ECKSTEINE der Argumentation vertiefen und anwenden
- Fragetechniken gezielt für die Bedarfsermittlung und für das Verkaufs- und Reklamationsgespräch nutzen
- Argumentationstechnik ist die Grundlage für erfolgreiche Neukundengewinnung.
- Nutzenargumentationen aufbauen und eventuelle Widerstände des Kunden im Vorfeld erkennen
- Abschlussorientiertes Verkaufen und Beraten
- Sympathischer und verkaufsorientierter Ansprechpartner für Kunden am Telefon

Follow UP:

- Aktive Kommunikation und aktiver Verkauf im Vertrieb und Handel / Outbound VAiV Outbound - Telefon
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) VAiVTel on the job - Vertrieb

FOLLOW UP

THEMA

VAiVTel Vertrieb - Telefon

Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel
15 ECKSTEINE der Argumentation
Schwerpunkt telefonischer Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- Innen- und Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang / Zentrale
- Buchhaltung
- Marketing

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiVTel oder KViVTel
- Kombination mit KiVTel oder KViVTel möglich

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Professionelle Vor- und Einwandsbehandlung für ein erfolgreiches Verkaufen am Telefon

NEUKUNDENGEWINNUNG – KALTAKQUISE

VAiV Neukunden

FOLLOW UP

THEMA

VAiS on the job - Field Service

Neukundengewinnung – Kaltakquise
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse / on tour

DAUER

- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiV Vertrieb oder KViV Vertrieb
- Kombination mit KiV oder KViV oder VAiV möglich

TRAININGSSPRACHEN

Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour

Häufige Situationen im Unternehmen

- In vielen Vertrieben ist das Hegen und Pflegen von Kunden gut beherrscht.
- Neukundengewinnung, insbesondere die Kaltakquise, ist nicht in der Routine verankert.
- Erst wenn die Aufträge ausbleiben oder Marktveränderungen stattfinden wird krampfhaft versucht, neue Kunden zu gewinnen.
- „Warum soll ich Neukunden gewinnen?“, „Läuft doch…“ – wenn der Vertrieb auf der Stelle steht
- Vorgehensweisen zur Neukundengewinnung gehörten nie zum Ausbildungsinhalt von Verkäufern.
- Die Pforte, der Empfang, die Assistenz, … wird nicht überwunden und es wird nicht zum Entscheider vorgedrungen.
- Die strategische und methodische Vorgehensweise ist nicht bekannt.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Neukundengewinnung wird in den täglichen Vertriebsablauf integriert.
- Der Tagesablauf wird optimiert und frei werdende Termine werden mit Neukundengewinnung aufgefüllt.
- Sicheres Auftreten und Vorgehensweise bei der Kaltakquise als Routine integrieren
- Verstehen, dass gerade in guten Zeiten die Neukundengewinnung überlebenswichtig ist
- Überwinden der Verkaufsverhinderungstheken (Pforte, Empfang, Assistenz,…) mit System
- Rechtzeitiges Gegensteuern bei Marktveränderungen ist möglich.

Ziel (Ansatz)

- Wichtigkeit von Neukundengewinnung verstehen
- Neukundengewinnung als normale Vertriebstätigkeit integrieren
- Vorgehensweise beim Sonderfall Neukundengewinnung erlernen
- Sicheres Auftreten bei der Neukundengewinnung erlangen
- Struktur und Vorgehensweise bei der Neukundengewinnung verstehen und umsetzen
- Spezielle Kommunikations- und Argumentationstechniken verinnerlichen
- Klare Zielsetzung für den Erstkontakt haben

Inhalte

- Wie funktioniert Neukundengewinnung inkl. Kaltakquise?
- Anpassung der Kommunikationstechniken mit den Argumentationstechniken für die Neukundengewinnung
- Vor- und Einwände von Neukunden vorbereiten und verinnerlichen
- Welche Ziele gibt es bei der Neukundengewinnung – Erstkontakt?
- Direkt zum Entscheider vordringen oder einen Folgetermin vereinbaren können
- Selbstsicherer Umgang mit Widerständen / Ablehnungen im Erstkontakt
- Verschiedene Strategien und Taktiken für die Neukundengewinnung
- Übungen zu den einzelnen Phasen bei der Neukundengewinnung

Follow UP:

- Video-Training VAiS Video - Field Service
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch (Verkauf) VAiS on the job - Vertrieb

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Neukundengewinnung als Überlebensprinzip im Verdrängungs- und Hochleistungsmarkt

ANGEBOTSVERFOLGUNG IM VERTRIEB

VAiV Angebotsverfolgung

Häufige Situationen im Unternehmen

- Angebote werden mit viel Zeitaufwand und Energie erstellt.
- Für die Nachverfolgung gibt es viele Ausreden.
- Die richtige Fragestellung bei der Nachverfolgung wurde nicht erlernt.
- Bei der Erstellung wird keine Klassifizierung nach Bedarfsdringlichkeit durchgeführt.
- Nachfasszeit ist dadurch unklar und der Auftrag schon längst vergeben.
- Unklar bleibt auch, wer die eigentliche Entscheidung trifft.
- Der Kunde findet sich im Angebot nicht wieder, da nur mit Standard-Texten gearbeitet wurde.

Wirkung der Coachingmaßnahme

- Die professionelle Angebotserstellung bis zum Nachfassen wird neu definiert.
- Angebote werden mehr personalisiert / individualisiert und die Anforderungen findet der Kunde im Angebotstext wieder.
- Entscheider und Dringlichkeit werden selbstverständlich abgefragt.
- Es wird verstanden, dass ein Angebot kein Ziel im Verkaufsprozess ist, sondern immer nur ein nötiger Zwischenschritt zum Verkaufsabschluss.
- Eine verkaufs- und abschlussorientierte Angebotsverfolgung wird umgesetzt.
- Angebotsverfolgung wird zur täglichen Routine.

Ziel (Ansatz)

- Wichtigkeit von Angebotsverfolgung verstehen und umsetzen
- Angebote personalisiert / individualisiert und auf die Anforderung des Kunden erstellt
- Analyse im gesamten Angebotsprozess umsetzen – Entscheider / Dringlichkeit
- Sichere Angebotsverfolgung mit Drang zum Verkaufsabschluss
- Vor- und Einwände in der Angebotsverfolgung gut argumentieren
- Sicherer Umgang mit „…zu teuer…“ beim Nachfass
- Hohe Routine zur professionellen Angebotsverfolgung erlangen

Inhalte

- Welchen Stellenwert hat ein Angebot im Verkaufsprozess?
- Welche Bestandteile und Texte hat ein professionelles Angebot?
- Wie wichtig ist es, ein Angebot zu personalisieren / individualisieren?
- Wie erfährt man, wer entscheidet und wie die Dringlichkeit einzustufen ist?
- Welche Vorgehensweise ist bei der Angebotsverfolgung zielführend?
- Spezifische Argumentationstechniken für die Vor- und Einwandsbehandlung
- Welche Fragen sind in der Angebotsverfolgung zielführend?
- Verkaufsabschlussorientierte Angebotsverfolgung

Follow UP:

- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung (Verkauf) VAiV on the job - Vertrieb
- Einzel- / Gruppencoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) VAiVTel on the job - Vertrieb

FOLLOW UP

THEMA

VAiV Angebotsverfolgung

Professionelle Angebotsverfolgung im Vetrieb und Handel

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel Kundenkontakt haben / Angebote erstellen:

- Innen- und Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Sachbearbeitung

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiS oder KViS
- Kombination mit KiV oder KViV oder VAiV möglich

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Angebotsverfolgung – der professionelle Weg zu Erhöhung der Abschlussquote

AKTIVE KOMMUNIKATION UND AKTIVER VERKAUF IM VERTRIEB VAiV Outbound - Telefon

BASIS-TRAINING

THEMA

VAiV Outbound - Telefon

Aktive Kommunikation und aktiver Verkauf im Vertrieb und Handel
Schwerpunkt telefonischer Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 2-4 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8
- auch als Intensivtraining für Einzelne oder Kleinstgruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel aktiven telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- Innendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter

VORAUSSETZUNG

- keine
- oder kombiniert mit KiV oder KViV oder VAiV

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Der Vertriebs-Innendienst ist im Wesentlichen reaktiv gesteuert und wartet auf den Anruf:
- Vorhandene Strukturen im Vertriebs-Innendienst:
  klassische Auftragsabwicklung – das Relikt
  Aufträge, welche per Telefon, Fax, E-Mail, usw. eingegangen sind, werden EDV-technisch erfasst und abgewickelt. Teilweise auch Angebotserstellung und andere administrative Arbeiten.
  INBOUND – zeitgemäßer Kundenkontakt
  Aufträge, welche per Telefon, Fax, E-Mail usw. eingegangen sind, werden abgewickelt, Angebote erstellt und Kundenthemen gemanagt – und dies interaktiv.
- Was oft fehlt, ist vom Innendienst aus einen aktiven Kundenkontakt zu pflegen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Ein Teil der Mitarbeiter aus der Auftragsabwicklung bzw. Inbound wird zu Outboundern entwickelt.
- Kunden werden über Aktionen, Veränderungen, Lieferzeiten, Preiserhöhungen, usw. aktiv informiert.
- Der Innendienstmitarbeiter übernimmt die grundsätzlich Arbeitsweise eines Außendienstmitarbeiters, eben nur vom Telefon aus.
- Kunden mit geringen Umsätzen werden vom Telefon aus aktiv betreut.
- Ehemalige Kunden werden reaktiviert und zurück gewonnen = Neukundengewinnung.
- Die Mitarbeiter erhalten zu dieser neuen Tätigkeit wichtige Hilfestellungen und Sicherheit im aktiven Umgang mit Kunden.

Ziel (Ansatz)

- OUTBOUND – aktiver Telefonkontakt
  Der Outbounder wartet nicht bis der Kunde anruft, sondern ist selbst aktiv. Dabei sind die Ausprägungen je nach Unternehmen unterschiedlich.
  - aktive Kundenbetreuung per Telefon
  - aktiver Telefon- und Aktionsverkauf
  - aktiver Vertrags– und Dienstleitungsverkauf
  - aktives Cross-Selling
  - aktives UP-Selling
  - aktive Angebotsverfolgung
  - aktive Terminvereinbarung
  - aktiver Objektbearbeitung
  - aktive Neukundengewinnung
  - aktive Außendienstunterstützung
- Es wird nicht gewartet bis der Kunde sich meldet, sondern aktiv mit dem Kunden telefoniert.
- Umsatz und Deckungsbeitragssteigerung, gerade bei Kunden, welche vom Außendienst nur unwirtschaftlich betreut werden können
- Parallele Betreuung zum Kundendienst mit hoher Interaktion

Inhalte

- Die Rolle eines aktiven Innendienstmitarbeiter verstehen und verinnerlichen
- Die 7 Rollen des Vertriebsinnendienst-Mitarbeiters als Outbounder
- Kommunikationstechniken am Telefon speziell für den aktiven Telefonkontakt
- Verkaufs- und Argumentationstechniken speziell für den aktiven Telefonkontakt
- Strategien und Handwerkzeug bei ablehnenden Äußerungen zur telefonischen Betreuung
- Telefon- und Aktionsverkauf vorbereiten und umsetzen
- Nutzen- und Lösungsargumentationen für eine lebendige Telefonbetreuung
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiVTel Vertrieb - Telefon
- Sprachaufzeichnungs-Training
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) VAiVTel on the job - Vertrieb

TRAININGSFORM

- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE

Outbound – vom reaktiven zum aktiven Telefonverkauf, um am Verdrängungsmarkt / Hochleistungsmarkt zu bestehen

VERKAUF UND ARGUMENTATION IM VERTRIEB VAiV Video - Vertrieb

Unsere Art des Videotrainings macht Spaß!

Häufige Situationen im Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Es fehlen Anwendungen mit konkretem Feedback.
- Die Schlagzahl des Alltags beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Feedback von Kollegen / Vorgesetzten / Kunden,… ist eher selten und eher wenig gehaltvoll.

Wirkung der Coachingmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Das Lernen erfolgt in kleinen selbstständigen Teams und dies ist sehr teambildend und vertrauensfördernd.
- Erkennen wie man aus Sicht des Kunden wirkt und was man überhört / sieht
- Verkaufs-, Argumentations- und lösungsorientierte Gesprächsführung festigen
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die Fähigkeiten aus dem Basis-Training werden enorm verstärkt und verankert.
- Die gelernten Techniken stehen hinterher automatisierter zur Verfügung.
- Extreme Schärfung der Wahrnehmungsfähigkeit und der Selbststeuerungsfähigkeit

Ziel (Ansatz)

- Verkaufs- und Lösungsorientierte Vorgehensweise im Kundenkontakt
- Argumentationstechnik gezielt und situationsgerecht einsetzen
- Intensives Training von Verhaltenswerkzeugen
- Training in Kleingruppen mit gegenseitigem Feedback
- Video wird als sehr positives Analyse-Werkzeug erlebt.
- Jeder erlebt direkt seine Stärken, Schwächen und Verbesserungen.
- Sehr starke Entwicklung: sich selbst beobachten und lenken können

Inhalte

- Wiederholung aller Techniken, Methoden und Vorgehensweisen aus dem Basis-Training und Follow UP
- Die zu übende Verhaltenstechnik wird vorgegeben – die Fälle denken sich die Lerner selbst aus (=praxisnah!).
- Immer wieder Hinweise zur besseren Argumentation / zum günstigeren Verkaufsprozess
- Die Aufnahmen erfolgen in mehreren Teams mit je einer Videoausstattung.
- Feedback erfolgt zu Anfang mehr vom Trainer und dann immer mehr vom Kollegen und durch sich selbst, wenn man die Aufnahmen sieht.
- Viele kurze Aufnahmen: Wenn etwas schief läuft – nicht lange diskutieren: sofort neu machen.
- Es geht um Praxis – Praxis – Praxis.

Follow UP:

- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung (Verkauf) KViV on the job - Vertrieb

FOLLOW UP

THEMA

VAiV Video - Vertrieb

Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel
Video-Training
Schwerpunkt direkter Kundenkontakt

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage (je nach gewünschter Intensität)

TEILNEHMERZAHL

- 6-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Außendienstmitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang
- Logistiker (Fahrer)
- Buchhaltung mit direktem Kundenkontakt
- Marketing mit direktem Kundenkontakt

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KViV Vertrieb
- Follow UP VAiV Vertrieb

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM

- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE

Eine intensive Art des Lernens – durch Selbst- und Fremdanalyse Verhalten erkennen, ändern und verbessern

VERKAUF UND ARGUMENTATION IM VERTRIEB

VAiV on the job - Vertrieb

FOLLOW UP

THEMA

VAiV on the job - Vertrieb

Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel Einzelcoaching on the job beim direkten Kunden-kontakt

Inhouse / on tour / im Ver-kaufsraum / in der Ausstellung

DAUER

- 1 Tag

TEILNEHMERZAHL

- 1 Teilnehmer
- Im Verkaufsraum bis zu 3 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel direkten Kontakt mit Kunden haben:

- Außendienstmitarbeiter im Vertrieb und Handel
- Verkäufer im Laden
- Berater in Ausstellungen
- Mitarbeiter, welche verkaufsorientiert sind
- Kundenempfang
- Logistiker (Fahrer) mit Kundenkontakt
- Buchhaltung & Marketing mit direktem Kundenkontakt

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KViV Vertrieb
- Idealerweise Follow UP VAiV Vertrieb

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Sich in der aktiven Rolle als Verkäufer zu sehen ist noch nicht erreicht
- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Übersetzung des Gelernten im Training auf die konkrete Situation macht Schwierigkeiten.
- Gewohnte Verhaltensweisen werden wieder übermächtig.
- Die Schlagzahl des Alltags beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Es tauchen neue Probleme auf, bei denen Unterstützung benötigt wird.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Kommunikation, Argumentation und Verkaufsprozesse Vorort beim Kunden oder im Verkaufsraum / in der Ausstellung verbessern sich deutlich.
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die Vorgehensweisen werden auf reale Fälle angewandt und es entstehen neue Routinen, die im Alltag verankert sind.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, der stattgefundenen Kommunikation / Verkaufsprozess, des eigenen Beitrags,… wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.

Ziel (Ansatz)

- Professionelle Kommunikation und Verkauf in Kunden-Situationen umsetzen
- Sehr spezifisch wird der Einzelne trainiert.
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (vertriebsorientierte Kommunikation, Verkaufsprozesse, Zeit- / Selbstmanagement, Tourenplanung, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,…).

Inhalte

- Das im Basis-Training und Follow UP Gelernte wird sehr konkret angewendet und eingeübt.
- Entwicklung von Strategien / Vorgehensweisen für die realen Fälle
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Kundenbesuchen on tour oder im Verkaufsraum / in der Ausstellung:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Kundenbesuche / -kontakte stattfinden
  - Feedback als Bordsteinkonferenz bzw. offside direkt nach dem jeweiligen Kundenbesuch / -kontakt (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits beim nächsten Kundenbesuch / -kontakt
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAiV Vertrieb
- Weiteres Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung (Verkauf) VAiV on the job - Vertrieb

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung beim Kundenkontakt für die persönliche Weiterentwicklung

VERKAUF UND ARGUMENTATION IM VERTRIEB

VAiVTel on the job - Vertrieb Telefon

Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt am Arbeitsplatz

FOLLOW UP

THEMA

VAiVTel on the job – Vertrieb Telefon

Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kunden-kontakt

Inhouse / am Arbeitsplatz

DAUER

- 1-2 Tage (je nach Zahl der Coachees)

TEILNEHMERZAHL

- 1-8 Teilnehmer (je nach Anzahl der Tage)

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und Handel telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- Innen- und Außendienst-mitarbeiter
- Verkäufer
- Berater
- Verkaufsorientierte Mitarbeiter
- Kundenempfang / Zentrale
- Buchhaltung
- Marketing

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KViVTel Vertrieb – Telefon
- Idealerweise Follow UP VAiVTel Vertrieb – Telefon

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Teilnehmer sind begeistert von einem Training und setzen doch nur begrenzt um. Nicht alles was richtig und wünschenswert ist, wird auch real gemacht.
- Die Übersetzung des Gelernten im Training auf die konkrete Telefonsituation macht Schwierigkeiten.
- Gewohnte Verhaltensweisen werden wieder übermächtig.
- Die Schlagzahl des Alltags gerade am Telefon beeinträchtigt die notwendige Aufmerksamkeit für die Umsetzung des Neuen.
- Es tauchen neue Probleme auf, bei denen Unterstützung benötigt wird.
- Man kommt menschlich an seine Grenzen und braucht einfach einen Stups von außen, um auch einmal darüber hinaus zu gehen.
- Vorgesetzte haben häufig einfach nicht die Zeit für ein solches Coaching.

Wirkung der Coachingmaßnahme

- Optimiertes persönliches Lernen
- Klares Feedback ermöglicht sowohl Zufriedenheit mit sich als auch das Anpacken notwendiger persönlicher Veränderungen / das Lernen weiterer Fähigkeiten.
- Die Vorgehensweisen werden auf reale Fälle am Telefon angewandt und es entstehen neue Routinen, die im Alltag verankert sind.
- Das Verstehen der Situationen, der Verhaltensweisen des Kunden, der stattgefundenen Kommunikation, Argumentation und Verkaufen, des eigenen Beitrags,… wird noch größer und schafft eine stärkere Basis für weitere Entwicklung.

Ziel (Ansatz)

- Professionelle vertriebs- und lösungsorientierte Kommunikation im Telefonat umsetzen
- Das im Basis-Training und Follow UP Gelernte wird sehr konkret angewendet und eingeübt.
- Sehr spezifisch wird der Einzelne trainiert und gleichzeitig werden die Erkenntnisse und die gelungenen Ansätze dem ganzen Team zur Verfügung gestellt (Mini-Workshops).
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt und neue eigene Standards entwickelt.
- Der Coachee bekommt vielfältige Hinweise zu seinem Arbeiten (Zeit- / Selbstmanagement, Umgang mit Stress, schwierigen Kunden, Prozesse optimal gestalten, mentale und sachliche Vorbereitung,…).

Inhalte

- Das im Basis-Training und Follow UP Gelernte wird sehr konkret angewendet und eingeübt.
- Entwicklung von Strategien / Vorgehensweisen für die realen Fälle
- Ständiges Feedback und Training:
  Begleitung durch den Trainer am Arbeitsplatz in Echtsituationen, also bei Echttelefonaten:
  - Beobachtung der realen Situation, wie die Telefonate stattfinden
  - Feedback direkt nach dem jeweiligen Telefonat (Abgleich der Wahrnehmungen und Festlegung von Maßnahmen zur Optimierung)
  - Umsetzung der vereinbarten Veränderungen bereits im nächsten Telefonat
- Abschließend: Diskussion des Gelernten / der Erkenntnisse im gesamten Team
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel am Telefon VAiVTel Vertrieb - Telefon
- Weiteres Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) VAiVTel on the job - Vertrieb Telefon

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

Die effektivste Art des Lernens – Alltagsbegleitung am Arbeitsplatz für die persönliche Weiterentwicklung

ORGANISATION IM VERKAUFSAUSSENDIENST SERVICE / VERTRIEB OiAD Orga Verkaufs-AD

WORKSHOP / TRAINING

THEMA

OiAD Orga Verkaufs-AD

Organisation im Verkaufs-Außendienst
Effektives Gebietsmanagement und effektive Organisation als Außendienstmitarbeiter
Inhouse

DAUER

- 1 Tag
- oder als Ergänzungstag zum Basis-Training oder Follow UP

TEILNEHMERZAHL

- 6-10 Teilnehmer, ideal 8

ZIELGRUPPE

Alle, die im Außendienst sind und ein eigenes Gebiet betreuen / ausbauen (jeweils angepasst für Service oder Vertrieb):

- Service-Verkäufer
- Service-Berater
- Vertriebs-Außendienst
- Kundenberater
- Akquisiteure
- Sales-Manager
- ...

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KViS / KViV

TRAININGSSPRACHEN

PRÄSENZ ✓
HYBRID
ONLINE ✓
TRAININGSFORM

Ein Gebiet zu betreuen und auszubauen, als Gebietsmanager aufzutreten, ist in der knapp verfügbaren Zeit eine anspruchsvolle Aufgabe. Zudem ist der Außendienst kein Lernberuf, so dass die organisatorischen Aufgaben bezüglich der Gebietsoptimierung und der eigenen Tätigkeit oft etwas unbeholfen stattfinden. Oder es haben sich über Jahre Routinen entwickelt, welche nicht optimal den heutigen Anforderungen der Kunden und des Unternehmens entsprechen.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Neue Mitarbeiter im Außendienst werden produkttechnisch geschult und haben zur Arbeitsorganisation nur wenig Anleitung.
- Das Arbeitsaufkommen erhöht sich und es ist eine effektivere Gebietsbetreuung notwendig.
- Neben der Stammkundenbetreuung sollen mehr Neukunden gewonnen werden
  - Es fehlt jedoch die notwendige Zeit.
- Das Unternehmen erwartet mehr Berichtswesen und Nutzung von Software (CRM), was zu mehr Organisationaufwand führt.
- Über Jahre haben sich Routinen entwickelt, welche nicht mehr zeitgemäß sind.
- Besuchs- / Tourenplanung, Besuchsberichte, Potentialanalyse,... sind wenig in den Alltag integriert.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Es wird ein anders Bewusstsein zur Tätigkeit des Außendienstes entwickelt.
- Mehr Konzentration auf das Wesentliche und Blick auf Potential wird geschärft
- Die Gebietsausschöpfung wird erhöht.
- Besseres Zeitmanagement durch professionelle Vor- und Nachbereitung
- Mit klarem Ziel / klarer Botschaft beim Kunden sich selbst und das Portfolio interessanter machen
- Das Berichtswesen besser im Sinne des Unternehmens führen

Ziel (Ansatz)

- Strukturiertes Arbeiten im Außendienst
- Optimale Gebietsausnutzung
- Mehr Zeit für Neukunden und Berichtswesen
- Potential des Kunden / Gebiets analysieren und nutzen
- Besuchs- und Tourenplanung effektiver gestalten

Inhalte

- Aufgabenfelder eines Außendienstmitarbeiters
- Gebietsmanagement:
  - Tourenplanung
  - Besuchsvorbereitung
  - Markt-, Wettbewerbs- und Gebietsanalyse
  - Potential- und Chancenanalyse
  - Kunden-Kontakt-Kreis
  - Arbeitszeit sinnvoll gestalten

Follow UP:

- Einzel-Coaching

...damit Höchstleistungen im Außendienst erreichbar sind und Begeisterung auslöst.

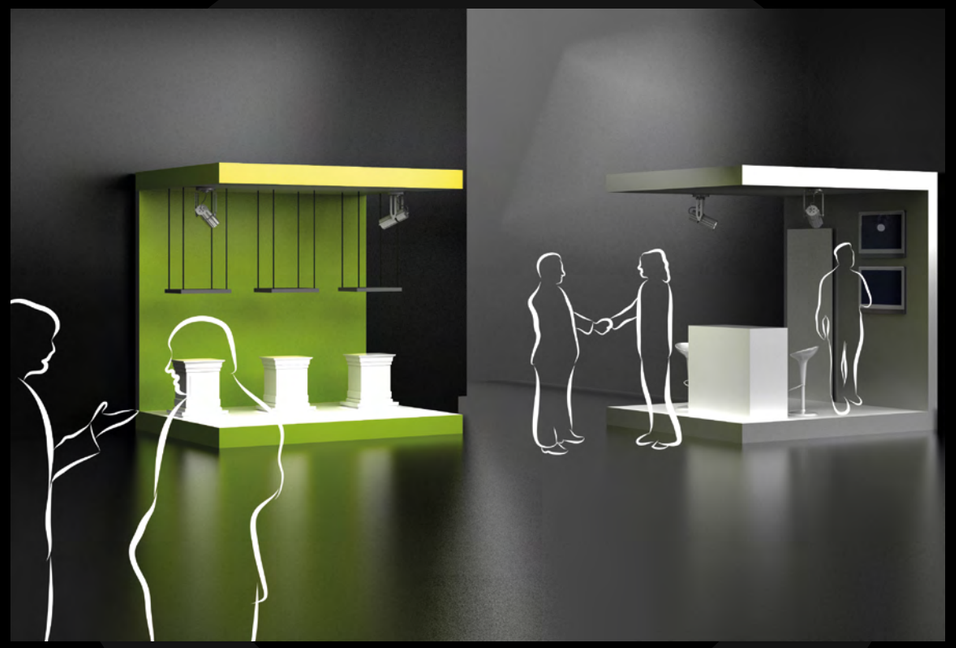
SPEZIAL-THEMA MESSE / MESSEBETREUUNG

Von der reaktiven Messebetreuung zur aktiven Hochleistungsplattform mit professioneller Stamm– und Neukundenansprache

So vielfältig wie die Messen, welche es auf der Welt gibt, so unterschiedlich ist das, was man auf dem Messestand als Kunde erleben kann. Es variiert von der professionellen Messeansprache und Organisation mit aktiver Kundenansprache bis hin zu einer Standbesatzung, welche sich hinten im Stand in einer Sitzecke „versteckt“.

Wie wirksam Messen sind hängt auch von der Einstellung der Unternehmen und deren Mitarbeiter / Standbesatzung ab. Und auch davon, ob und welche Zielsetzung für die Messe definiert ist.

Da oft die klare Positionierung und Strategie zu Messen fehlt bzw. nicht kommuniziert wird, werden Messen in Frage gestellt.



Wenn Messen gut vorbereitet und durchgeführt werden, rechnen sich Messen gerade für den Mittelstand:

Ein Unternehmen kann auf Messen nicht nur

- das Image nach außen tragen,
- dem Stammkunden eine Gesprächsatmosphäre bieten, welche im normalen Alltag nur selten zu erreichen ist,
- sondern auch und insbesondere neue Kunden gewinnen.

Gerade in der aktuellen Zeit gehört für viele Unternehmen die Neukundengewinnung zum Überlebensprinzip!

Mit der Messebuchung, der richtigen Standplatz-Auswahl und den bunten Bildern (Marketing) wird die Messe nicht automatisch zum Erfolg. Vielmehr müssen vor, während und nach der Messe viele Punkte ineinanderlaufen, um den gewünschten Erfolg zu generieren.

Das Messetraining der me Weiterbildung setzt bei den Mitarbeitern der Standbesatzung und den Mitarbeitern an, welche für den Kundenkontakt nach der Messe verantwortlich sind.

Die Messe-Module finden Sie auf den nächsten zwei Seiten.

MESSE
Messe Training

SPEZIAL-TRAINING

THEMA

Messe Training

Professionelle aktive Kundenansprache und Beratung auf Messen

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage möglichst direkt vor der Messe

TEILNEHMERZAHL

- 4-50 Teilnehmer
- bis 100 Teilnehmer mit 2. Trainer

ZIELGRUPPE

- Messestandbesatzung mit und ohne Kundenkontakt
- Vertrieb
- Service
- Marketing

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Das Selbstverständnis zur Ausnahmesituation Messe ist wenig vorhanden.
- Die Mitarbeiter stehen in Grüppchen zusammen und warten, bis Kunden auf den Stand kommen.
- Statt Ansprechpartner für den Kunden zu sein, wird der Messestand wie von Bodyguards abgeschottet.
- Blickkontakt mit vorbeilaufenden potentiellen Kunden wird vermieden.
- Mitarbeiter setzen sich in den hinteren Bereich des Messestands und verschanzen sich.
- Auf dem Messestand wird sichtbar telefoniert und / oder am Computer gearbeitet.
- Die ganze Kraft und Zeit wird auf einzelne Stammkunden konzentriert.
- Neukunden werden nicht oder kaum beachtet, da sie keinen Ansprechpartner nennen können.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Professionelle Kommunikation mit den Kunden rund um die Messe
- Stärkung des Selbstverständnisses der Mitarbeiter zum Verhalten auf der Messe und gegenüber Kunden
- Optimaler, wertschätzender und sicherer Umgang mit Neukunden
- Sicherstellung, dass die Unternehmenserwartung zum Messeergebnis mit einer aktiven Messebetreuung erzielt wird
- Motiviertere und engagiertere Mitarbeiter in der Extrem-Situation Messe
- Produkte, Dienstleistungen und die Zusammenarbeit werden kundenorientiert vermittelt.
- Durch die gemeinsame Festlegung der Messeregeln werden diese von allen umgesetzt.
- Verkaufsprozesse werden eingeleitet, vorbereitet und / oder zum Abschluss gebracht.

Ziel (Ansatz)

- Von der reaktiven Messebetreuung zur aktiven Ansprache
- Neukunden aktiv ansprechen und auf den Messestand lotsen
- Schnelle Potentialanalyse, um den Beratungsaufwand richtig einzuschätzen
- Stammkunden wertschätzend betreuen
- Zeitaufwand für die Stammkundenbetreuung im angemessenen Rahmen halten.
- Klare Messeregeln erarbeiten und umsetzen
- Positives Image des Unternehmens nach außen tragen
- Produkte und Produktvorteile lebendig präsentieren
- Den Nutzen von Produkten, Dienstleistung und Zusammenarbeit aus Sicht des Kunden darstellen
- Verkaufschancen erkennen und nutzen
- Richtiger Umgang mit unzufriedenen und reklamierenden Kunden.
- Den Messeerfolg selbst beeinflussen / bestimmen

Inhalte

- Verhalten und Erwartungshaltung von Kunden auf Messen verstehen
- Wie unterscheidet sich eine Messe von der täglichen Kundenbetreuung?
- Aktive Ansprache auf dem Gang, auf dem Messestand und direkt am Produkt
- Schnelle und sichere Potentialanalyse im Erstkontakt
- Gespräche mit potentialfreien Kunden schnell, sicher und wertschätzend beenden
- Wie funktioniert die Neukundenansprache und –gewinnung auf Messen?
- Gemeinsames Erarbeiten von Messeregeln (Workshop)
- Verstehen, dass die Messe ein Ausnahmezustand in der Kundenansprache und –betreuung ist
- Verkaufs- und Argumentationstechniken für Messegespräche
- Verkaufsabschluss oder die Vorbereitung für den Verkauf nach der Messe sicherstellen
- Festhalten des Messegesprächs und der Kontaktdaten für eine optimale Messe-Nachbereitung
- Nutzen aus Sicht des Kunden lebendig darstellen (Workshop)
- Umgang mit Reklamationen, Konflikte und Unzufriedenheit von Kunden

Follow UP:

- Messe-Coaching

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ | HYBRID ✓ | ONLINE ☐

Professionelle aktive Kundenansprache und Beratung auf Messen

MESSE
Messe Coaching

Coaching der Messestandbesatzung direkt auf dem Messestand

SPEZIAL-COACHING

THEMA

Messe Coaching

Professionelle Begleitung der Messestandbesatzung und wichtige Hilfestellung für die Umsetzung

Inhouse / auf dem Messestand

DAUER

- 1-2 Tage direkt auf dem Messestand

TEILNEHMERZAHL

- 4-50 Teilnehmer
- bis 100 Teilnehmer mit 2. Trainer

ZIELGRUPPE

- Messestandbesatzung mit und ohne Kundenkontakt
- Vertrieb
- Service
- Marketing

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise vorgeschaltetes Spezial-Training Messe Training

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Das Messe Motto wird nur bedingt umgesetzt.
- Mitarbeiter suchen lieber Kollegen als Kunden.
- Durch das nonverbale Verhalten der Messestandbesatzung wirkt es nach außen wenig einladend.
- Man traut sich nicht wirklich, Blickkontakt zu unbekannten Messebesucher aufzunehmen.
- Die Umsetzung offen und aktiv auf dem Messestand zu wirken, fällt schnell in Passivität um.
- Es wird sich lieber auf Stammkunden als auf Neukunden sich konzentriert.
- Ohne Potentialanalysen wird sich um Zeitdiebe, Sammler, Rentner,… mit hohem Zeitaufwand gekümmert
- Statt Nutzenargumentationen werden langweilige Vorteilsaufzählungen im Gespräch genutzt.

Wirkung der Coachingmaßnahme

- Unterstützung bei der professionellen Kommunikation mit den Kunden rund um die Messe
- Umsetzung des Selbstverständnisses der Mitarbeiter zum Verhalten auf der Messe und gegenüber Kunden
- Vormachen und Nachmachen: Optimaler, wertschätzender und sicherer Umgang mit Neukunden
- Wichtige Hilfestellung zur Sicherstellung, dass die Unternehmenserwartung zum Messeergebnis mit einer aktiven Messebetreuung erzielt wird
- Motiviertere und engagiertere Mitarbeiter in der Extrem-Situation Messe über den gesamten Messeverlauf
- Wichtige Tipps: Produkte, Dienstleistungen und die Zusammenarbeit werden Kundenorientiert vermittelt
- Der Messebesucher erlebt eine offene, freundliche, professionelle und kompetente Betreuung wie aus einem Guss.

Ziel (Ansatz)

- Durch das Coaching werden Automatismen implementiert, welche über die gesamte Messe anhalten.
- Eigenständige und über die gesamte Messe aktive Neukundenansprache
- Potentialanalyse vor jedem Messegespräch für mehr Effektivität im Kundenkontakt
- Gutes Zeitmanagement bei Kundengesprächen erzielen – Zeitdiebe einbremsen
- Sicherheit bei der Stammkundenbetreuung erreichen
- Umsetzung und gegenseitige Unterstützung bei der Einhaltung der Messerregeln
- Lebendige Präsentationen von Produkten im Messegespräch sicher umsetzen
- Nutzenargumentation vor reinen Vorteilsnennung als Schlüsselerlebnis für den Kunden
- Start der aktiven Messeansprache für den deutlichen Unterschied im Wettbewerbsumfeld

Inhalte

- Coaching, Unterstützung und Hilfestellung für alle Situationen auf dem Messestand
- Der Coach zeigt selbst wie aktive Messeansprache funktioniert und
- …unterstützt die zielführende Kommunikation auf der Messe.
- Vormachen und Nachmachen: Aktive Ansprache auf dem Gang, auf dem Messestand und direkt am Produkt
- Hilfestellung für eine schnelle und sichere Potentialanalyse im Erstkontakt
- Einschreiten, wenn Stammkunden-Betreuungszeit zum tagesfüllenden Thema wird
- Vormachen und Nachmachen: zeitgemäße aktive Neukundenansprache und –gewinnung
- Umsetzung der Messeregeln
- Verkaufs- und Argumentationstechniken für Messegespräche in der Echtsituation zeigen
- Hilfestellung bei typischen Vor- und Einwänden im Messegespräch
- Hilfestellung bzw. Einschreiten bei Reklamationen, Konflikten und Unzufriedenheit von Kunden

Follow UP:

- Vorbereitender Messe-Workshop
- Weiteres Messe Coaching

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ | HYBRID ☐ | ONLINE ☐

Professionelle Begleitung der Messestandbesatzung und wichtige Hilfestellung für die Umsetzung

INTERKULTURELL
ERFOLGREICH IM UND MIT DEM AUSLAND ARBEITEN

Die Welt wird kleiner, Ihre Chancen werden größer.

Die Globalisierung eröffnet Unternehmen immer wieder neue Chancen bei Absatz und Wachstum. Um diese optimal nutzen zu können, müssen sich die Unternehmen auf die Rahmenbedingungen der jeweiligen Länder, Märkte und Kulturen einstellen. Schließlich machen weltweite Kunden, Zulieferer und Mitarbeiter die unternehmerischen Steuerungs- und Kommunikationsaufgaben komplexer. Es gilt daher, Führungskräfte und Mitarbeiter auf die Herausforderungen kultureller Unterschiede vorzubereiten.

Denn ohne Kenntnis dieser Unterschiede kommt es schnell zu Missverständnissen, Problemen oder gar Konflikten, welche die Auftragserfüllung gefährden. Verzögerungen, Fehler, Verstimmungen, Ratlosigkeit oder gar Frust können da die Folge sein.

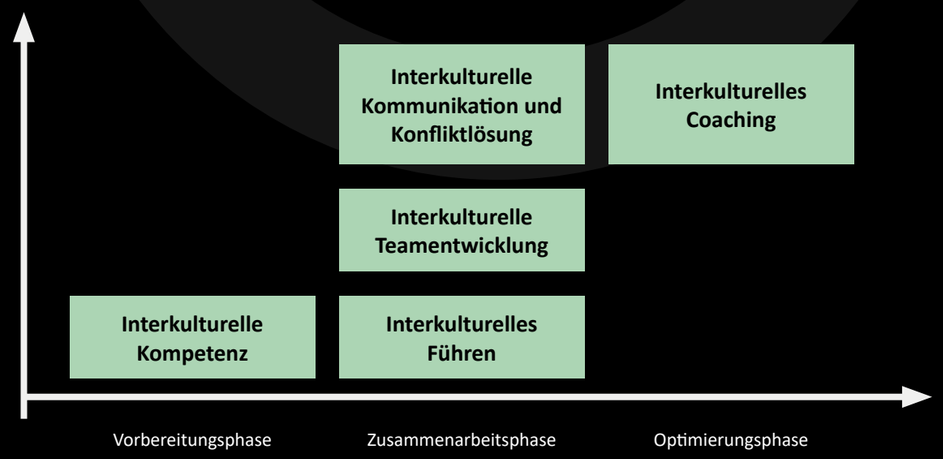
Wir bieten Ihnen individuelle Trainings und praktische Management-Tools, die helfen, grenzüberschreitende Aufgaben und Auslandsaufenthalte optimal zu planen und zu organisieren. Wir sorgen dafür, dass Führungskräfte und Mitarbeiter flexibel und zielorientiert von überall aus Aufgaben, Projekte effizient steuern.

Gerade auch für Techniker und Servicemitarbeiter am Telefon sind solche Kompetenzen besonders hilfreich, denn sie stärken die Kommunikations- und die Handlungsfähigkeit und gewährleisten einen hohen und effizienten Servicegrad.

INTERKULTURELL

Alles zu seiner Zeit: Für jede Phase einer Aufgabe gibt es die darauf abgestimmten Maßnahmen und Instrumente.

Interkulturelle Angebote nach Phasen:



INTERKULTURELL
IK Kompetenz

BASIS-TRAINING

THEMA

IK Kompetenz

Interkulturelle Kompetenz Länderunabhängiges Grundlagentraining

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 10-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter im internationalen Kundendienst
- Einkäufer
- Servicemitarbeiter am Telefon
- Mitarbeiter in internationalen Teams
- Internationale Projektleiter

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Unkenntnis länderspezifischer Anforderungen
- Unterschätzung des Faktors Kultur bei der Zusammenarbeit
- Missverständnisse bei Kommunikation durch Nutzung der Sprache Englisch
- Verzögerungen von Projekten durch anderes Verständnis von Zeitabläufen
- Verstimmungen und Konflikte bei Nichtbeachtung von Sitten
- Hohe Fehlerquoten durch andere Prioritäten
- Falsche Erwartungen durch andere Meetingkulturen

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimale Vorbereitung auf das Arbeiten mit und im Ausland
- Erkennen von kulturellen Unterschieden
- Berücksichtigung von Unterschieden in der eigene Handlungsstrategie
- Bessere Verständigung mit Kollegen im Ausland
- Handlungsfähig bleiben
- Beschleunigung von Projektabläufen und Aufgaben
- Verringern der Fehlerquoten
- Höhere Effizienz und Zeitverlust

Ziel (Ansatz)

- Kulturelle Unterschiede verstehen
- Kommunikations- und Handlungsfähigkeit gewährleisten

Inhalte

- Die wichtigsten kulturellen Unterschiede anhand von Kulturdimensionen
- Persönliche Einstellung für den Einsatz mit und im Ausland
- Direkt anwendbare Verhaltens- und Denkmodelle zur Handlungsfähigkeit
- Praktische Tools zur Vorbereitung auf interkulturelle Situationen
- Lernen durch zahlreiche interkulturelle Fallbeispiele mit Lösungsoptionen
- Anwendung des Gelernten auf das eigene Tätigkeitsfeld
- Das Training ist sehr praxisorientiert und das Erlernte kann sofort umgesetzt werden.

Follow UP:

- Interkulturelle Kommunikation und Konfliktlösung IK Konfliktlösung
- Interkulturelle Teamentwicklung IK Teamentwicklung
- Interkulturelles Führen IK Führen

Weitere Informationen finden Sie im Flyer „**Fit für internationales Business**“.
Einfach den QR-Code scannen oder als PDF herunterladen unter
https://www.me-weiterbildung.de/trainingsthemen/interkulturell/

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Äußere Grenzen werden schneller überwunden als innere.

INTERKULTURELL
IK Konfliktlösung

BESONDERES

THEMA

IK Konfliktlösung

Interkulturelle Kommunikation und Konfliktlösung

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 10-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter, welche besonders viel mit Kunden, Dienstleistern oder Kollegen aus anderen Ländern kommunizieren müssen

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Missverständnisse durch Nutzung der Sprache Englisch
- Grundsätzliche Missverständnisse durch Sprache im interkulturellen Kontext
- Direkte Kommunikation trifft auf indirekte Kommunikation
- Unverständnis und Nicht-Wahrnehmung nonverbaler Signale
- Unverständnis für Small Talk
- Wichtigkeit von Beziehungsaufbau wird nicht erkannt
- Konfliktsituationen werden zu spät erkannt
- Eskalationen werden nicht wahrgenommen
- Unstimmigkeiten werden unterschätzt

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimale Vorbereitung auf Gesprächssituationen
- Erkennung der Fallstricke in der Kommunikation
- Umgang mit den Schwierigkeiten der Kommunikation auf Englisch
- Bessere Verständigung am Telefon und per E-Mail
- Verbesserung der eigenen Verhandlungsstrategie
- Frühzeitige Klärung von potenziellen Konflikten
- Kommunikationsleitfaden für Konfliktsituationen

Ziel (Ansatz)

- Effektiv kommunizieren im interkulturellen Kontext
- Eskalationen frühzeitig vermeiden

Inhalte

- Unterschiedlichkeit der Kommunikation in verschiedenen Kulturen
- Bedeutung der Sprache für den reibungslosen Ablauf von Zusammenarbeit
- Führen mit Sprache in Meetings
- Auf die jeweilige Kultur abgestimmte Kommunikation per Mail und am Telefon
- Training eines kulturübergreifenden Kommunikationsstils
- Fallstricke mit Konfliktpotenzial
- Lösungsstrategien für Konflikte
- Praktisches Training mit vielen realen Situationen zum Üben
- Modelle und Methoden zur Verbesserung der eigenen Kommunikations- und Konfliktfähigkeit

Follow UP:

- Interkulturelle Teamentwicklung IK Teamentwicklung
- Interkulturelles Führen IK Führen
- Interkulturelles Coaching IK Coaching

Weitere Informationen finden Sie im Flyer „**Fit für internationales Business**“.
Einfach den QR-Code scannen oder als PDF herunterladen unter
https://www.me-weiterbildung.de/trainingsthemen/interkulturell/

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Interkulturelle Kompetenzen kann man erlernen und trainieren.

INTERKULTURELL
IK Teamentwicklung

BESONDERES

THEMA

IK Teamentwicklung

Interkulturelle Teamentwicklung für kulturell gemischte Teams

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Kulturell gemischte Abteilungen
- International verstreute Abteilungen
- Kulturell gemischte Projektteams

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Häufige Situationen im Unternehmen

- Mitarbeiter unterschiedlicher Kulturen finden nicht zu einer guten Zusammenarbeit, behindern sich.
- Mangelndes Verständnis für kulturelle Unterschiede
- Konflikte zwischen verschiedenen Mitarbeitern
- Mitarbeiter sind über verschiedene Länder verstreut.
- Mangelndes Teambewusstsein
- Reibungsverluste und schwierige Kommunikation
- Wenig Austausch

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Besseres gegenseitiges Verständnis
- Entwicklung eines Teamspirits
- Bessere Kommunikation
- Weniger Reibungsverluste
- Höhere Effizienz und Kreativität
- Steigerung von Motivation und Leistungsfähigkeit

Ziel (Ansatz)

- Verbesserung der Zusammenarbeit
- Besseres gegenseitiges Verständnis
- Entwicklung eines gemeinsamen Spirits
- Zusammenwachsen zu einem Team

Inhalte

- Kennenlernen der wichtigsten kulturellen Unterschiede
- Auswirkungen auf Verhalten und Denken
- Wie überwindet man die Schwierigkeiten
- Interkultureller Teamentwicklungsprozess
- Modelle für das tägliche Miteinander
- Nutzung der Unterschiede zur Steigerung des Kreativ- und Innovationspotenzials

Follow UP:

- Praxisorientiertes Training mit viel Erfahrungs- und Entwicklungsraum
- Teamcoaching

Weitere Informationen finden Sie im Flyer „**Fit für internationales Business**“.
Einfach den QR-Code scannen oder als PDF herunterladen unter
https://www.me-weiterbildung.de/trainingsthemen/interkulturell/

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Die Konzentration auf Potentiale statt auf Probleme von internationalen Teams wird zum Katalysator für Innovation.

INTERKULTURELL
IK Führen

Häufige Situationen im Unternehmen

- Mitarbeiter sind auf verschiedene internationale Standorte verteilt.
- Mitarbeiter verschiedener Kulturen sind in einer Abteilung.
- Der Führungsstil wirkt sich unterschiedlich aus je nach kultureller Herkunft der Mitarbeiter.
- Reibungsverluste zwischen Mitarbeitern und Führung
- Kommunikationsprobleme
- Mangelnde Sensibilität für die einzelnen kulturellen Unterschiede

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Verständnis für kulturelle Unterschiede
- Erweiterung der Führungskompetenz um interkulturelles Management
- Verbesserung der Ansprache von Mitarbeitern
- Höhere Effizienz der Kommunikation und weniger Missverständnisse
- Nutzung kultureller Unterschiede zur Steigerung von Kreativität und Innovation
- Schaffung eines starken Teamgefühls

Ziel (Ansatz)

- Kulturell gemischte Teams im In- und Ausland erfolgreich führen

Inhalte

- Kennenlernen der Führungsstile im Kontext der jeweiligen Kultur
- Kulturdimensionen und ihre Auswirkung auf Führung
- Kommunikationsstil für Führungskräfte im interkulturellen Kontext
- Entwicklung eines kulturunabhängigen Führungsstils
- Kulturellen Unterschiede als Motor für Kreativität und Innovation
- Kulturelle Unterschiede effizient steuern

Follow UP:

- Praxisorientiertes Training mit Schwerpunkt der Entwicklung des eigenen Führungsstils
- Viele praktische Fallbeispiele
- Arbeit an eigenen Fällen und Situationen
- Video-Analysen in praktischen Situation
- Coaching und Begleitung zur Vorbereitung von Alltagssituationen

Weitere Informationen finden Sie im Flyer „**Fit für internationales Business**“.
Einfach den QR-Code scannen oder als PDF herunterladen unter
https://www.me-weiterbildung.de/trainingsthemen/interkulturell/

BESONDERES

THEMA

IK Führen

Interkulturell Führen

Inhouse

DAUER

- 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 6-8 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Führungskräfte
- Projektleiter

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Durch kompetente interkulturelle Kommunikation wird der Innendienst zum Erfolgsfaktor.

INTERKULTURELL
IK Coaching

Intensive Begleitung von Führungskräften, Projektleitern und Gruppen in Projektphasen bei internationalen Sonderaufgaben, Change-Prozessen, neuen Aufgaben und Verantwortlichkeiten.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Führungskräfte oder Projektleiter übernehmen besondere internationale Aufgaben.
- Sie sind zu wenig auf die Fallstricke vorbereitet,
- müssen viele Länder mit unterschiedlichen Kulturen bedienen,
- haben wenig Sensibilität für Eigenheiten und Unterschiede,
- lösen schnell Konflikte aus.
- Es fehlen Handlungs- und Reflexionsoptionen bei Schwierigkeiten.
- Deadlines sind gefährdet.
- Projekte und Aufgaben kommen nicht voran.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Entwicklung von Sensibilität für Unterschiede und mögliche Fallstricke
- Orientierung und Handlungsfähig in neuen und unerwarteten Situationen
- Lösung von Konflikten
- Beschleunigung von Projekten
- Absicherung von Prozessen und Deadlines
- Stärkung der Kommunikationsfähigkeit

Ziel (Ansatz)

- Absicherung von Aufgaben und Zielerreichung.
- Entwicklung einer entsprechenden Achtsamkeit für interkulturelle Situationen und das eigene Verhalten.

Inhalte

- Je nach Anforderungen
- Kulturelle Unterschiede kennenlernen
- Entwicklung der eigenen Sensibilität für Unterschiede
- Modelle zur Handlungsfähigkeit im interkulturellen Kontext
- Konfliktlösungsstrategien
- Interkulturelle Kommunikations- und Verhaltensmodelle

Follow UP:

- Coaching für Einzelpersonen oder Teams
- Video-Analysen
- Lösungsorientiertes Coaching anhand der gestellten internationalen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie im Flyer „**Fit für internationales Business**“.
Einfach den QR-Code scannen oder als PDF herunterladen unter
https://www.me-weiterbildung.de/trainingsthemen/interkulturell/

FOLLOW UP

THEMA

IK Coaching

Interkulturelles Coaching Intensive Begleitung in interkulturellen Projektphasen

Inhouse / on the job

DAUER

- individuell

TEILNEHMERZAHL

- 1-4 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Führungskräfte
- Projektleiter
- Internationale Manager
- Einzelpersonen
- Kleingruppen

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM

- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Interkulturelle Potentiale nutzen und erfolgreich werden

INTERKULTURELL
IK Erfolgsfaktor Innendienst

Richtige E-Mails schreiben und angemessenes Telefonieren mit dem Ausland.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Ich bekomme die richtigen Antworten auf meine Mails von meinen Ansprechpartnern.
- Ich weiß, wie ich ausländische Ansprechpartner richtig anspreche.
- Ich kenne die Erfolgshebel für Mails, Telefon und virtuelle Meetings.
- Ich kenne die Fallstricke im Umgang mit der Sprache Englisch.
- Ich vermeide Missverständnisse und beuge Konflikten vor.
- Ich fühle mich sicher und souverän im Umgang mit ausländischen Gesprächspartnern.
- Ich bin in der Lage Abläufe zu beschleunigen und verliere weniger Zeit.
- Ich verstehe, warum andere anders kommunizieren.
- Ich bin in der Lage die Servicequalität mit diesem Wissen zu steigern.
- Ich trage zur Imageverbesserung meines Unternehmens bei.

Ziel (Ansatz)

- Verbesserung der Kommunikation des Innendienstes mit dem Ausland per Mail, am Telefon und in virtuellen Meetings
- Beschleunigung der Kommunikation und Zeitersparnis
- Die Art wie andere Kulturen kommunizieren besser verstehen
- Schnelle, angemessene und frühzeitige Reaktion auf Fehlentwicklungen ermöglichen

Inhalte

- Unterschiedlichkeit der Kommunikation in verschiedenen Kulturen:
  Welche Kommunikationsstile gibt es?
- Bedeutung der „richtigen“ Sprache für den reibungslosen Ablauf von Zusammenarbeit, gerade für den technischen Innendienst
- Erfolgreiche Formulierungen und Ansprachen je nach Land
- Besonderheiten der jeweiligen Kommunikationskanäle: E-Mail, Telefon und virtuelle Meetings
- Was sollte unbedingt vermieden werden?
- Umgang mit versteckten „Neins“ und potenziellen Konflikten
- Was auf Englisch alles schiefgehen kann?
  Besonderheiten beim Austausch in einer Nicht-Muttersprache

Follow UP:

- Training on the Job
- Ergänzung: Methodische Fehlersuche (technischer Innendienst)

Weitere Informationen finden Sie im Flyer „**Fit für internationales Business**“.
Einfach den QR-Code scannen oder als PDF herunterladen unter
https://www.me-weiterbildung.de/trainingsthemen/interkulturell/

BESONDERES

THEMA

IK Erfolgsfaktor Innendienst

Richtige E-Mails schreiben und angemessenes Telefonieren mit dem Ausland

Inhouse bzw. web

DAUER

- 2 Tage bei Präsenz bzw.
- 4 x 0,5 Tage bei web

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer bei Präsenz
- bzw. 6 Teilnehmer bei web

ZIELGRUPPE

- Alle Innendienstler, die mit dem Ausland zu tun haben

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM

- PRÄSENZ ✓
- HYBRID ✓
- ONLINE ✓

Interkulturelle Kompetenzen kann man erlernen und trainieren.

Wenn es noch spezifischer sein soll

Die **me Weiterbildung** steht für angepasste und praxisbezogene Weiterbildungsmaßnahmen. In vielen Kundenprojekten werden wir immer tiefer mit eingebunden. Was automatisch die Anforderung bringt, Lösungen anzubieten, welche extrem spezifisch auf das jeweilige Unternehmen, dessen Mitarbeiter und Themen bezogen sind.

Hier hat die **me Weiterbildung** ein breites zusätzliches Leistungsspektrum entwickelt:

- Workshops
- Coaching
- Einzeltraining
- Moderation
- Individual

Die sehr spezifischen Inhalte, das Konzept und die Zielsetzung können im Zusammenhang mit einer Trainingsmaßnahme stehen oder auch ein freies Thema sein, welches sich aufgrund von Markt- und / oder Organisationsänderungen ergibt.

Egal was den Ausschlag gibt:
Die Prüfung, Entwicklung und Konzeption wird in enger Abstimmung mit den **me Spezialisten** erfolgen.

Im Mittelpunkt steht das hohe Bewusstsein der Teilnehmer zum Thema / Ziel und damit die effektive, selbstständige und nachhaltige Umsetzung und Integration in den Alltag bzw. in den internen Prozess.

Gerne unterstützen wir Sie bei Ihren spezifischen Zielen und Projekten.

COACHING / WORKSHOP

COACHING
Entwicklung: Unterstützung auf den Punkt

INTENSIV-COACHING

THEMA

Intensiv
Coaching

Inhouse

DAUER

- 1-x Tage

TEILNEHMERZAHL

- 1-6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Je nach Bedarf

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Es gibt ein konkretes Anliegen einer Person oder eines kleinen Teams, für das es Unterstützung benötigt. Dabei geht es sowohl um persönliche, fachliche und überfachliche Weiterentwicklung als auch um konkrete Lösungen für aktuelle Situationen und / oder Fälle.
Die Unterstützung erfolgt sinnvollerweise durch jemanden, der sowohl im Bereich der persönlichen Entwicklung als auch im Bereich technischer Vertrieb / technischer Service coachen kann.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Der Alltag oder auch eine neue Aufgabe wird zu viel.
- Es bleibt wenig Zeit für Lernen und Ausprobieren.
- Die normale Entwicklungsgeschwindigkeit eines Menschen ist einfach zu langsam.
- Persönliche Barrieren und Einschränkungen tauchen auf, die mit Bordmitteln schwierig zu lösen sind.
- Die Umgebung hat keine Zeit, Hilfe zu geben oder wäre damit überfordert.
- Intern gibt es niemanden, der mit „so etwas“ schon zu tun gehabt hätte und ein Mentor sein könnte.

Wirkung des Coachings

- Systematische und effiziente Bearbeitung des Anliegens
- Hohe Geschwindigkeit des Kompetenzerwerbes
- Starke Unterstützung im richtigen Verstehen der Situation
- Neue Möglichkeiten tun sich auf.
- Es tut einfach gut, in einer schwierigen Situation Unterstützung zu haben.
  Dies schafft Zuversicht und neue Kraft.
- Persönliche Weiterentwicklung jenseits „normaler“ Grenzen wird möglich.
- Man profitiert einfach vom Coach – von in vielfältiger Hinsicht „anderem“ Erfahrungshintergrund.

Ziel (Ansatz)

- Erfassung der menschlichen und der sachlichen Aspekte des Anliegens
- Mit diesem tieferen Verständnis den Auftrag / das Anliegen formulieren
- Zu entwickelnde Kompetenzbereiche und Fragestellungen finden
- Kompetenzen entwickeln oder die Entwicklung anstoßen
- Lösungen für aktuelle Situationen und die eigene Einstellung dazu finden
- Realistische Umsetzungen formulieren lassen und unterstützen
- Den Umsetzungs- / Wachstumsprozess begleiten

Inhalte / Vorgehensweise

- Durchdringen / Erfassen der persönlichen Situation / Problemlage / Aufgabenstellung / des Umfeldes
- Realistische Formulierung des Anliegens
- Erarbeitung möglicher Lösungen / Entwicklungswege incl. der Betrachtung von Chancen und Risiken
- Parallel: Ergänzungen / Hinweise von außen
- Training von Kompetenzen / Vorbereitung von Kompetenzerwerb im Alltag
- Aufarbeitung persönlicher Themen und deren Weiterentwicklung
- Entwicklung von Strategien mit dem Umfeld / dem Alltag
- Mehrfach: Aufgaben für den Alltag / Feedback: Was ist real passiert?

Follow UP:

- Einbindung anderer Personen (z.B. Vorgesetzter, Mitarbeiter)
- Teilnahme an Trainings insbesondere zu Kommunikation und Führung

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID / ONLINE

... erkennen, formulieren, Lösungswege beschreiten.

EINZELTRAINING / KLEINGRUPPENTRAINING
Lern-Turbo zünden und Grenzen überschreiten

INTENSIV-TRAINING

THEMA

Intensiv
Einzeltraining / Kleingruppentraining

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage (und nach der Anwendung in der Praxis mehr)

TEILNEHMERZAHL

- 1-4 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Je nach Bedarf

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Zu (fast) allen unserer Trainings gibt es die Möglichkeit des intensiven Einzeltrainings oder Kleingruppentrainings. Hierbei wird der Kern der jeweiligen Trainings hoch kompakt in sehr kurzer Zeit vermittelt und auch eingeübt.
Dies bietet sich an für Menschen mit wenig Zeit und großen bis sehr großen Lernfähigkeiten.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die Zeit für Lernen ist knapp.
- Gerade die Starkleister sind terminlich häufig eingeschränkt.
- Die notwendigen Lernthemen sind sehr vielfältig.
- Das eigentlich sehr wichtige Lernen / die persönliche Weiterentwicklung ist das, was als Erstes entfällt.
- Notwendiges Wissen / notwendige Fähigkeiten für die eigene Tätigkeit fehlen.
- Eigentlich ist die merkwürdige Situation, dass Starkleister durch ihr Eingebundensein in den Alltag ihre Entwickungsmöglichkeiten nur unterdurchschnittlich nutzen können.

Wirkung des Trainings

- Die maximale Lerngeschwindigkeit des Lerners wird möglich.
- Sofortige Anwendbarkeit auf den Alltag
- Die Lerner finden sich mit ihrer persönlichen Situation im Training intensiv wieder und verknüpfen sehr vielfältig mit ihrem Alltag.
- Effektives Lernen mit sehr nachhaltiger Wirkung
- Persönliche Weiterentwicklung jenseits „normaler“ Grenzen wird möglich.
- Hohe Umsetzungsmotivation
- Es macht einfach auch einmal richtig Spaß, seine wahren Grenzen im Lernen zu kennen – also viel mehr lernen zu können als man glaubt.

Ziel (Ansatz)

- Intensive / hoch getaktete Vermittlung der Seminarinhalte
- Parallel: sofortige Anwendung / Einübung des Gelernten mit sehr intensivem Feedback durch den Trainer
- Persönliche Interessen und Besonderheiten werden sofort im Training aufgegriffen und integriert.
- Anwendung und Übung erfolgt direkt an den Fällen der Lerner.
- Die Einzelsituation / Kleingruppensituation macht ein sehr spezifisches und persönliches Feedback möglich.
- Das entstehende Vertrauen und die sofortigen Erfolge machen ein tiefes Lernen möglich.

Inhalte / Vorgehensweise

- Konzentrierte Erarbeitung / Vermittlung der Trainingsthemen
- Erzeugung intensiver Erfahrungen und direkten Erlebens der Trainingsinhalte
- Einübung / Anwendung in persönlichen Fällen / Situationen
- Situatives persönliches Feedback mit hoch passenden Lernimpulsen
- Flexibles Anpassen des Lerngeschehens an die Bedürfnisse, Interessen und Lernschritte des Lerners
- Systematische Impulse zur Nachhaltigkeit / Verstetigung des Lernens

Follow UP:

- Weitere Lerneinheiten dieser Art
- Transfersicherung durch (telefonisches) Coaching
- Transfersicherung durch Aufgaben für die Praxis (und entsprechende Nachbetreuung)

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ / HYBRID ✓ / ONLINE ✓

... extrem intensives Lernerlebnis.

MODERATION & SCHLICHTUNG / MEDIATION
Reibung und Konflikte auflösen

MODERATION / MEDIATION

THEMA

Individuell

Moderation & Schlichtung / Mediation

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 2-x Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Je nach Bedarf

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Immer wenn wir hier gerufen werden, geht es darum, ein zu viel an Reibung und Konflikt aufzugreifen und umzuwandeln. Umzuwandeln in Wege, wo ein Miteinander wieder gut möglich wird und sich damit eine gesteigerte Arbeitsfähigkeit recht natürlich einstellt.
Manchmal geht es auch einfach darum, einen externen und neutralen Verhandlungsführer zu haben oder einen Diplomaten, der zwischen den Parteien vermittelt,…

Häufige Situationen im Unternehmen

- Konflikte und Animositäten führen zu hohen Reibungsverlusten.
- Strukturelle Konflikte (=Konflikte, die immer da sind / prinzipiell nicht auflösbar sind) führen zu Ärger und genervt sein.
- Wichtige Mitarbeiter gehen.
- Die Qualität der Arbeit leidet unter der fehlenden Zusammenarbeit.
- Verschiebungen: Höhere Entscheidungen führen zu Konflikten auf unteren Ebenen und andersherum.
- Es gibt im Unternehmen niemanden, der neutral helfen könnte.

Wirkung der Schlichtung / Mediation / Moderation

- Die Ursachen des Konflikts werden gemeinsam verstanden und anerkannt:
  Es entsteht wieder eine gemeinsame Sicht auf die Realität / Situation.
- Interessen und Absichten werden klar und auch ausgesprochen.
- Die Bereitschaft nach gemeinsamen Ansätzen / Lösungen zu suchen wächst.
- In bisher 90% der Fälle: Eine realistische Übereinkunft entsteht.

Ziel (Ansatz)

- Aktuelle Situation im Konsens beschreiben / erfassen
- Wir sorgen dafür, dass die Kommunikation konstant ins Konstruktive geführt wird.
- Wege aus den zu starken Konflikten finden:
  zwischen Menschen, Abteilungen, Niederlassung / Zentrale, Service und Vertrieb,….
- Arbeitsfähigkeit und Vertrauen wieder herstellen
- Gemeinsame Wertebasis / das gemeinsame Boot wieder erfahrbar machen
- Tragfähige Lösungen für die Zukunft erarbeiten
- Dafür sorgen, dass es wieder rund läuft.

Inhalte / Vorgehensweise

- Einvernehmliche Erarbeitung der Konfliktlage / einer gemeinsamen Sicht auf den Konflikt
- Aufzeigen / ergänzen tieferer Ursachen
- Hinweise zu der stattfindenden Kommunikation (nonverbal / verbal), um zu trainieren besser miteinander umzugehen
- An der gegenseitigen Akzeptanz der unterschiedlichen Sichten und Interessen arbeiten
- Von uns kommen vielen neue Anregungen / Impulse / Hinweise
- Kreative Entwicklung von möglichen Lösungen / Übereinkünften
- Aushandlung einer realistischen Übereinkunft
- Nachpflege vereinbaren

Follow UP:

- Nachfolgeveranstaltung zur Sicherung / Weiterentwicklung der Übereinkunft

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Tragfähige Lösungen statt aufreibende Konflikte

WORKSHOP / MODERATION
Mit System und Unterstützung Themen erarbeiten

WORKSHOP / MODERATION

THEMA

Individuell

Workshop / Moderation

Inhouse

DAUER

- 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 2-x Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Je nach Bedarf

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Es gibt ein konkretes Thema oder ein Themenbündel, das angepackt werden soll.
Dabei entsteht die Notwendigkeit gründlicher inhaltlicher Diskussion und Erarbeitung, um zu guten ***und*** tragfähigen / nachhaltigen Ergebnissen zu kommen.
Wir als neutraler externer Moderator mit Erfahrungen im technischen Vertrieb / Service schaffen dafür einen funktionierenden Rahmen und effektive Kommunikation untereinander.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Wenig Erfahrung mit der Bearbeitung komplexer Themen jenseits des Alltagsgeschäftes
- Die gleichzeitige Leitung eines Gruppenprozesses ***und*** Ordnung / Struktur in der Bearbeitung des Themas organisieren ***und*** eigene inhaltliche Interessen haben,…. überfordert jeden Internen.
- Bei der Bearbeitung komplexer Themen entsteht ganz natürlich eine kommunikativ fordernde Situation.
- Strukturelle Konflikte (=Konflikte, die immer da sind / prinzipiell nicht auflösbar sind) führen zu Ärger und genervt sein.
- Der Alltag droht jedes noch so gute Ergebnis aufzufressen.

Wirkung des Workshops

- Systematische und effiziente Bearbeitung des Themas / Problems
- Hohe Qualität von Analyse und Lösungsansätzen
- Zusätzliche Impulse aus externer Sicht helfen sehr.
- Unrealistische Lösungen darf ein Externer eher aufdecken und damit falsche Wege verhindern.
- Es entstehen realistische Lösungen, Ansätze und Maßnahmenpläne.
- Verbindlichkeiten und Nachsorge werden deutlich herausgearbeitet.
- Vereinbarungen zur Gewährleistung von Nachhaltigkeit werden getroffen.

Ziel (Ansatz)

- Die Ziele (und Zielkonflikte) des Workshops formulieren
- Aktuelle Situation im Konsens beschreiben / erfassen
- Wir sorgen dafür, dass die Kommunikation konstant ins Konstruktive geführt wird.
- Entwicklung des richtigen Ansatzes für das aktuelle Thema
- Antworten und Lösungen auf zentrale Fragen finden / entwickeln
- Tragfähige Maßnahmenpläne entwickeln
- Die Nachsorge organisieren

Inhalte / Vorgehensweise

- Einvernehmliche Erarbeitung der Situation / Problemlage / Aufgabenstellung
- Erarbeitung möglicher Lösungen inkl. der Betrachtung von Chancen und Risiken
- Parallel: Ergänzungen / Hinweise von außen
- Hinweise zur stattfindenden Kommunikation (nonverbal / verbal)
- Auswahl der besten Ansätze
- Aufstellung von Umsetzungsplänen
- Zuordnung und Verbindlichkeit schaffen
- Planung der Nachsorge / Nachhaltigkeit

Follow UP:

- Nachfolgeveranstaltung zur Sicherung / Weiterentwicklung der Übereinkunft
- Coaching zentraler für die Umsetzung wichtiger Menschen

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ✓ HYBRID ✓ ONLINE ✓

Eine zuverlässige und effektive Art der Ergebnissicherung

Online
me web distance learning

PRAXISBEZOGENES LERNEN AUS DER FERNE

Der Mensch lernt ein Leben lang. Die Art der Wissensvermittlung hat sich über die Jahrtausende nur leicht verändert und ergänzt. Die häufigste Art sich Wissen anzueignen findet im persönlichen Kontakt statt - eine der effektivsten Arten des Lernens. Wir lernen von den Eltern, in der Schule von den Lehrern, im Sport vom Trainer, im Beruf von Führungskräften, Kollegen, Trainern und Coaches usw. Hinzu kam das Lernen durch Lesen von Büchern und heute durch Recherchieren im Internet und durch Videos. Immer mehr wird das Lernen durch Präsenz durch ein Zusammenkommen in virtuellen Lernorten im Internet verbunden, zumindest bei den Themen, bei welchen es möglich und sinnvoll ist. Man verbindet so das Beste aus beiden Lernstrategien.

Immer mehr verschiebt sich der Arbeitsplatz nach Hause oder an den Ort, wo man sich gerade aufhält. Umso wichtiger ist es, in Kontakt zu bleiben und sich immer weiterzuentwickeln. Manchmal gibt es Situationen, bei welchen sich Menschen nicht persönlichen treffen können oder dürfen.

Gerade wenn Mitarbeiter auf den nächsten Arbeitseinsatz warten müssen bzw. keine Kunden besuchen können oder dürfen ist es sinnvoll, die Möglichkeit des Lernens aus der Ferne zu nutzen und gleichzeitig zu lernen, wie man mit Menschen aus der Distanz kommuniziert und Kunden betreut bzw. Mitarbeiter führt.

Dafür hat die **me Weiterbildung** die Trainingsreihe **me web distance learning** entwickelt.
Das Training wird auf Basis von Web-Meeting-Tools wie zum Beispiel Zoom oder Teams durchgeführt. Dabei steht auch hier der praxisbezogene und übungsintensive Ansatz im Vordergrund: So wird beispielsweise eine hohe Interaktion durch Kleingruppen erreicht. Mit Aufgaben und Übungen werden die Teilnehmer aktiv beteiligt. Es findet eine LIVE-Interaktion zwischen Teilnehmer und Trainer statt. Die Online-Zeit wird so gewählt, dass die größtmögliche Aufmerksamkeit und Fokussierung auf das Thema erreicht wird.

Zudem ist es auch möglich, als Unternehmen zu lernen, welche Plattformen es gibt und wie sie eingesetzt werden. Gerne mit der Erweiterung der Ansprüche an die Kommunikation, Präsentation und Regeln für Video-Meetings.

ONLINE-TRAINING

Technische Voraussetzung?

Es genügt ein Tablett, Notebook oder Desktop-Rechner mit Webcam, Mikrofon und Lautsprecher, kombiniert mit einem Internetzugang mit ausreichender Bandbreite. Und schon kann das **me web distance learning** starten.

Warum findet man nicht alle me Trainingsthemen beim me web distance learning?

Im Bereich der Präsenz-Trainings steht die **me Weiterbildung** für praxisbezogene und wirksame Trainingsmaßnahmen mit hohen Umsetzungserfolgen in den Alltag. Verhaltensänderung erfordert viel Interaktion beim Training und gegenseitiges Lernen.

Wirksamkeit und Umsetzungserfolg sind auch das zentrale Kriterium bei der Entwicklung der **me web distance learning**-Themen.

Deshalb sind Modulzuschnitt und Modulangebote wie auch die Inhalte der einzelnen Module für höchstmögliche Wirksamkeit und Umsetzungserfolge angepasst.

TIPP

Kombinieren Sie **me web distance learning** und me Präsenz-Training für optimale Umsetzung. **me web distance learning** eignet sich auch als Vor- und Nachbereitung eines Präsenz-Trainings.

me web distance learning KOMMUNIKATION
wdl Kommunikation am Telefon

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Kommunikation am Telefon

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Alle Mitarbeiter mit Telefonkontakt

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Erweiterte Wahrnehmung der kommunikativen Möglichkeiten am Telefon
- Diese Wahrnehmung geht Hand in Hand mit dem Erwerb von Techniken, Werkzeugen und Methoden am Telefon.
- Gerade in einem Team haben alle hinterher ein ähnliches Verständnis guter telefonischer Kommunikation und helfen sich gegenseitig.
- Die Teilnehmer verfügen über klare Handwerkszeuge und Vorgehensweisen für alle typischen Situationen am Telefon.
- Selbst erkennen, welche Aussagen im Gespräch welche Reaktionen hervorrufen
- Verbessert die Kommunikation extern wie intern

Ziel (Ansatz)

- Lösungsorientierte und konfliktfreiere Kommunikation am Telefon
- Mehr Selbstreflexion nach einem Telefonat
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt / erkannt und neue eigene Standards entwickelt.

Inhalte

- Analyse durch Sprachaufzeichnung der Telefonübungen
- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden am Telefon: Atem- und Stimmmuster, notieren & sprechen, Pausentechnik, sprachlicher 3. Punkt, Verknüpfungen, …
- Notieren / Papier am Telefon: Wirkungen – Methoden – Einsatzgebiete – Strategien
- Wünsche / Äußerungen des Kunden vollständig erfassen, um dann das Richtige tun zu können
- Vorbereitung und Steuerung von schwierigen Situationen
- Reklamationen und Konfliktgespräche kontrolliert / effektiv führen
- Wie man sich und die eigene Firma gut verkauft / darstellt / schützt
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Weitere **me web distance learnings** zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ☐
HYBRID ☐
ONLINE ☑

me web distance learning KOMMUNIKATION
wdl Lösungsorientierte und sichere Kommunikation

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Weniger Suche nach dem Schuldigen, sondern lösungsorientierte Suche zur künftigen Vermeidung solcher Situationen
- Keine Abwehrhaltung wie „Ich bin nicht zuständig!"; „Bei mir sind Sie falsch!", sondern Veränderung der inneren Haltung
- Durch positive Wortwahl Konflikte schon gar nicht entstehen lassen bzw. nicht verschärfen
- Durch lösungsorientierte Sprache den Gesprächspartner abholen und zur konstruktiven Mitarbeit bewegen
- Verbindliche Aussagen schaffen Kompetenz und Klarheit beim Gesprächspartner
- Beziehung und Sache trennen für ein wertschätzendes Miteinander
- Verbesserung der internen und externen Kommunikation

Ziel (Ansatz)

- Lösungsorientierte und konfliktfreiere Kommunikation
- Lösungswege aufzeigen und erarbeiten
- Vermeiden von Weichmachern
- In der Beziehung freundlich und in der Sache hart sein können
- Verstehen der Folgen von negativen Formulierungen im Gespräch
- Keine Schuldzuweisungen formulieren, sondern den Sachstand aufzeigen
- Verbindlichkeit und ein sicheres Gefühl beim Gesprächspartner schaffen
- Konflikte schnell in Lösungsstrategien umwandeln
- Mitarbeiter und Kunden zum „TEAM" entwickeln

Inhalte

- Trennung von Sache und Beziehung in der Sprache – Nutzung der Personalpronomen
- Aufnehmen und Annehmen von Themen
- Wirkung von negativen Worten und Aussagen (nein, aber, habe ich noch nie gehört, …)
- Verbindliche Aussagen formulieren (Vermeidung von: eigentlich, normalerweise, dürfte, sollte, …)
- Konfliktgespräche entschärfen
- Die Gesprächsleitung übernehmen
- Lösungsmöglichkeiten gemeinsam erarbeiten
- Unterschied zwischen interner und externer Kommunikation
- Gemeinsamkeiten schaffen
- Analyse des eigenen Sprachmusters durch Übungen
- Übernahme der positiven Kommunikation in die schriftliche Kommunikation

Follow UP:

- Weitere **me web distance learnings** zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Lösungsorientierte und sichere Kommunikation im Umgang mit Menschen
Wirkung von Sprache und Verhalten

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Alle Führungskräfte und Mitarbeiter mit persönlichem und telefonischem Kontakt

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ☐
HYBRID ☐
ONLINE ☑

me web distance learning MeFeS®

wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Außendienst

Online
me web distance learning

THEMA

wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Außendienst
für den Bereich Service

web

DAUER

- 3-4 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 2-4 Teilnehmer
- nach Absprache bis max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Servicetechniker im Außendienst
- Optional: Support / Hotline
- Optional: Konstrukteure, Entwickler

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Eigene Analysen von Fehlerbild und Lösungsansätzen werden erheblich präziser.
- Aufträge können kritisch „gegengedacht" und die passenden Fragen vor Ort gestellt werden.
- Durch eine systematischere Dokumentation der Gedankengänge sind Irrtümer leichter auffindbar und die effektive Diskussion mit Kollegen hat eine gute Basis.
- Das Denken von Support und Außendienst hat die gleiche methodische Grundlage. Dies erleichtert das Miteinander.
- Viele Eskalationen bei / durch den Kunden werden verhindert oder abgemildert.
- Die Teilnehmer bekommen eine klare und überprüfbare Vorgehensweise an die Hand.
- Diverse „Denk-Werkzeuge", Checklisten und weitere Hilfestellungen werden an konkreten Fällen eingeübt und erleichtern die Umsetzung in den Alltag.
- Anhand diverser Übungen wird Methodische Fehlersuche direkt erlebt und dadurch als wichtig (an-)erkannt.
- Es können jederzeit online weitere aktuelle Fälle besprochen werden.

Dieses Training amortisiert sich spätestens durch zwei Fälle beim Kunden, welche dann nicht eskalieren.

Ziel (Ansatz)

Im gesamten Online-Training wird konstant an eigenen (und fremden) Fällen gearbeitet.
Phasen der Vermittlung / Erarbeitung des Themas wechseln immer wieder ab mit Phasen der eigenen Anwendung mit anschließendem Feedback.
Das Ziel ist, in kurzer Zeit maximale Praxiserfahrung zu sammeln.

- Systematisch die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche erfassen
- Die Werkzeuge für eigene Fälle anwenden können
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche beurteilen können
- Typische Fehler / falsche Entscheidungen identifizieren können
- Techniken zur gezielten Gewinnung von Kundeninformationen
- Grundsätzliche Hinweise zur Face-to-Face-Kommunikation (Hier ist ein Online-Training natürlicherweise begrenzt.)
- Fehlerquellen maximal einschränken können

Inhalte

- Zentrale Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Werkzeuge / Checklisten / Hilfsmittel zur Unterstützung der verschiedenen Phasen
- Visualisierungs- und Dokumentationstechniken
- Meilensteine, Qualitätskriterien und Standards in der Methodischen Fehlersuche
- Hindernisse / Probleme und deren Bewältigung
- Techniken und Werkzeuge für die Kommunikation mit dem Kunden (Telefon / E-Mail / begrenzt: Face-to-Face)
- Fortlaufende Anwendung auf die eigenen Fälle

Follow UP:

- Weitere Begleitung in der Umsetzung durch die Aufarbeitung der gemachten Erfahrungen und die Bearbeitung aktueller Fälle (**me web distance learning**)
  - Weitere Workshops online
  - Online: Besprechung von aktuellen Fällen (Einzel-/Kleingruppencoaching)
- Empfehlung: Aufgreifen des Themas in einem Präsenz-Training / Präsenz-Workshop verbunden mit einem vertiefenden Kommunikationstraining
- wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 Praxiszertifikat

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ☐ HYBRID ☐ ONLINE ☑

me web distance learning MeFeS®

wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Innendienst

Online
me web distance learning

THEMA

wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Innendienst
für Annahme / Support / Hotline

web

DAUER

- 3-4 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 2-4 Teilnehmer
- nach Absprache bis max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Alle, die ein technisches Problem aufnehmen
- Hotline
- Alle Ebenen des Supports
- Optional: Feldtechniker
- Optional: Konstrukteure, Entwickler

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Analyse von Fehlerbild und Lösungsansätzen wird erheblich präziser.
- Dadurch sind wesentlich öfter direkte Lösungen am Telefon möglich und der Auftrag an einen Techniker vor Ort kann klarer formuliert werden.
- Durch eine systematischere Dokumentation der Gedankengänge sind Irrtümer leichter auffindbar und die effektive Diskussion mit Kollegen hat eine gute Basis.
- Viele Eskalationen bei / durch den Kunden werden verhindert oder abgemildert.
- Die Teilnehmer bekommen eine klare und überprüfbare Vorgehensweise an die Hand.
- Diverse „Denk-Werkzeuge", Checklisten und weitere Hilfestellungen werden an konkreten Fällen eingeübt und erleichtern die Umsetzung in den Alltag.
- Anhand diverser Übungen wird Methodische Fehlersuche direkt erlebt und dadurch als wichtig (an-)erkannt.
- Es können jederzeit online weitere aktuelle Fälle besprochen werden

Dieses Training amortisiert sich spätestens durch zwei Fälle beim Kunden, welche dann nicht eskalieren.
Gerade in schwierigen Unternehmensphasen kommt es sehr auf die Leistungsfähigkeit des Innendienstes an.

Ziel (Ansatz)

Im gesamten Online-Training wird konstant an eigenen (und fremden) Fällen gearbeitet.
Phasen der Vermittlung / Erarbeitung des Themas wechseln immer wieder ab mit Phasen der eigenen Anwendung mit anschließendem Feedback.
Das Ziel ist, in kurzer Zeit maximale Praxis zu bekommen.

- Systematisch die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche erfassen
- Die Werkzeuge für eigene Fälle anwenden können
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche beurteilen können
- Typische Fehler / falsche Entscheidungen identifizieren können
- Techniken zur gezielten Gewinnung von Kundeninformationen am Telefon / per E-Mail
- Fehlerquellen maximal einschränken können

Inhalte

- Zentrale Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Werkzeuge / Checklisten / Hilfsmittel zur Unterstützung der verschiedenen Phasen
- Visualisierungs- und Dokumentationstechniken
- Meilensteine, Qualitätskriterien und Standards in der Methodischen Fehlersuche
- Hindernisse / Probleme und deren Bewältigung
- Techniken und Werkzeuge für die Kommunikation mit dem Kunden (Telefon / E-Mail)
- Fortlaufende Anwendung auf die eigenen Fälle

Follow UP:

- Weitere Begleitung in der Umsetzung durch die Aufarbeitung der gemachten Erfahrungen und die Bearbeitung aktueller Fälle (**me web distance learning**)
  - Weitere Workshops online
  - Online: Besprechung von aktuellen Fällen (Einzel-/Kleingruppencoaching)
- Empfehlung: Aufgreifen des Themas in einem Präsenz-Training / Präsenz-Workshop
- wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 Praxiszertifikat

TRAININGSFORM: PRÄSENZ ☐ HYBRID ☐ ONLINE ☑

me web distance learning MeFeS®

wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Führungskräfte

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Führungskräfte
(Schnupperkurs)

web

DAUER

- 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 1-3 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Führungskräfte und Entscheider im Service

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

Dieses Training verschafft eine kurze und prägnante Übersicht über den Ansatz der Methodischen Fehlersuche.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Anhand eines realen Falles wird die Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche klar.
- Einsparpotenziale, Gewinne in der Prozesssicherheit und weitere Vorteile werden erfassbar.
- Die Herausforderungen der Implementierung werden klar.
- Es folgt ein Abgleich mit dem eigenen Verständnis von Fehlersuche.
- Der Blick auf den eigenen Service wird geschärft.
- Es wird klar, mit welchen Werkzeugen man Veränderung herbeiführen kann.

Ziel (Ansatz)

Durch die Kombination der Bearbeitung eines (eigenen) Falles und der gleichzeitigen Erarbeitung der Ansätze der Methodischen Fehlersuche entsteht ein sofortiger Transfer auf den eigenen Alltag.

- Ein grundsätzliches Verständnis für die Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche wird geschaffen.
- Alle zentralen Konzepte, Werkzeuge und Checklisten werden klar.
- Es entsteht eine Idee, wie ein systematischer Prozess im Service aussehen könnte.
- Wege der Umsetzung werden deutlich.

Inhalte

- Zentrale Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Werkzeuge / Checklisten / Hilfsmittel zur Unterstützung der verschiedenen Phasen
- Hinweise zur Dokumentation des Prozesses
- Meilensteine, Qualitätskriterien und Standards in der Methodischen Fehlersuche
- Strategien der Implementierung von Methodischer Fehlersuche

Follow UP:

- Empfehlung: Durchführung eines Pilottrainings als Präsenz-Training mit allen beteiligten Gruppen (Techniker, Support, Hotline, technische Trainer, Inbetriebnahme, ggfs. Entwickler und Projektleiter)

me web distance learning MeFeS®

wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 Event/Webinar für Service

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0
Event/Webinar für den Bereich Service

web

DAUER

- ½ Tag

TEILNEHMERZAHL

- 3-4 aktive Teilnehmer
- Zuschauer

ZIELGRUPPE

- Verantwortliche im Service
- Servicetechniker im Außendienst
- Support / Hotline
- Konstrukteure, Entwickler

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

Konzept Podium:
Die Inhalte der Methodischen Fehlersuche werden mit 3-4 aktiven Teilnehmern anhand eines konkreten Falles live erarbeitet. Die Zuschauer erleben ein aktives Geschehen mit.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Grundgedanken / Vorgehensweisen / Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche werden erkannt.
- Die eigene Praxis wird mit neuen Augen gesehen.
- Es wird überprüfbar, welches Potential die Methodische Fehlersuche für den eigenen Service hat.
- Die Teilnehmer werden für weiterführende Maßnahmen gewonnen.
- Fortführende Trainingsmaßnahmen können auf das schon Gelernte aufsetzen.
- Alle grundlegenden Instrumente der Methodischen Fehlersuche sind bekannt.

Es wird jetzt die konkrete Einübung der Praxis unter Anleitung benötigt.
Gerade gute Techniker profitieren überdurchschnittlich von dieser Veranstaltung.

Ziel (Ansatz)

Stellvertretend für die Zuschauer erarbeiten sich die aktiven Teilnehmer zusammen mit dem Trainer die Ideen und Ansätze der Methodischen Fehlersuche anhand eines konkreten realen Falles. Dieser Fall ist dem Trainer unbekannt und wird live bearbeitet.

- Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche und deren Leistungsfähigkeit kennenlernen
- Erleben, wie diese Werkzeuge bei einem realen Fall wirken
- Automatischer Abgleich mit dem eigenen Vorgehen
- Alternative Vorgehensweisen und Techniken erkennen und entscheiden, was man selbst für zielführend hält
- Einige typische Fehler erkennen und evtl. auch an sich erkennen
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche kritisch hinterfragen

Inhalte

- Zentrale Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Werkzeuge / Checklisten / Hilfsmittel zur Unterstützung der verschiedenen Phasen
- Visualisierungs- und Dokumentationstechniken
- Eingeschränkt: Hindernisse / Probleme und deren Bewältigung
- Fragetechniken als zentraler Schlüssel
- Meilensteine, Qualitätskriterien und Standards in der Methodischen Fehlersuche

Follow UP:

- Empfehlung: Aufgreifen des Themas in einem Präsenz-Training / Präsenz-Workshop verbunden mit einem vertiefenden Kommunikationstraining
- Aufgreifen des Themas in einem Online-Training mit intensiver Bearbeitung von Fällen

me web distance learning MeFeS®

wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Instandhaltung & Produktion

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0
für Instandhaltung & Produktion

web

DAUER

- 2 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 2-4 Teilnehmer
- nach Absprache bis max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Alle, die mit Fehlersuche zu tun haben aus den Bereichen:

Instandhaltung, Produktion, Montage, Qualitätssicherung, Prozessoptimierung, Wertanalyse, Task Force, Versuchsabteilungen, TPM-Trainer, Vorgesetzte und Verantwortliche

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Ein gemeinsames Verständnis der Methodischen Fehlersuche wird erworben und ein neuer Standard entwickelt sich.
- Die Teilnehmer bekommen eine klare und überprüfbare Vorgehensweise an die Hand.
- Diverse „Denk-Werkzeuge“, Checklisten und weitere Hilfestellungen werden eingeübt und erleichtern die Umsetzung in den Alltag.
- Anhand diverser Übungen wird Methodische Fehlersuche direkt erlebt und dadurch als wichtig (an-) erkannt.
- Auf Grundlage dieses Wissens und Könnens können die Teilnehmer zukünftig ganz anders geführt und angeleitet werden.
- Dieses Training amortisiert sich spätestens durch zwei Fälle mit größeren Stillstandzeiten.
- Unerwartete Fehler lassen sich vermeiden. Präventiv statt reaktiv, geplant statt ungeplant.

Ziel (Ansatz)

Im gesamten Online-Training wird konstant an eigenen (und fremden) Fällen gearbeitet.
Phasen der Vermittlung / Erarbeitung des Themas wechseln immer wieder ab mit Phasen der eigenen Anwendung mit anschließendem Feedback.
Das Ziel ist, in kurzer Zeit maximale Praxis zu sammeln.

- Systematisch die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche erfassen
- Die Werkzeuge für eigene Fälle anwenden können
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche beurteilen können
- Typische Fehler / falsche Entscheidungen identifizieren können
- Fragetechniken zur gezielten Gewinnung von Informationen vom Bediener kennen

Inhalte

- Grundsätzliche Ideen und Ansätze der Methodischen Fehlersuche
- Vorgehensweisen / Werkzeuge / Methoden
- Checklisten für alle Phasen
- Fragetechniken & entsprechende Checklisten
- Schaffung einer wirkungsvollen Nachhaltigkeit, Strategien zur künftigen Fehlervermeidung
- Dokumentation als Baustein im Wissensmanagement
- Anwendung auf die eigenen Fälle

Follow UP:

- Weitere Begleitung in der Umsetzung durch die Aufarbeitung der gemachten Erfahrungen und die Bearbeitung aktueller Fälle (**me web distance learning**)
  - Weitere Workshops online
  - Online: Besprechung von aktuellen Fällen (Einzel-/Kleingruppencoaching)
- Empfehlung: Aufgreifen des Themas in einem Präsenz-Training / Präsenz-Workshop verbunden mit einem ergänzenden Kommunikationstraining
- wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 Praxiszertifikat

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ☐
HYBRID ☐
ONLINE ☑

me web distance learning MeFeS®

wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 Praxiszertifikat

Aufbaucoaching mit Zertifikat
Anhand von 5 (aktuellen / „richtigen“) Fallbearbeitungen wird die Beherrschung von MF® erworben / belegt.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Gezieltes Einzelcoaching
- Inhalte / Werkzeuge / Vorgehensweisen der Methodischen Fehlersuche werden verinnerlicht.
- Der Transfer in das reale praktische und alltägliche Tun wird enorm gesteigert.
- Konkret werden 5 erfolgreich bearbeitete Fälle dokumentiert und darauf das Praxiszertifikat ausgestellt.

Dieses Coaching müsste ansonsten intern geleistet werden.
In diesem Sinne ist es eine Entlastung des Vorgesetzten / der sonstigen Verantwortlichen.

Ziel (Ansatz)

Über eine längere Zeit werden die Techniker / Coachees bei der Arbeit mit der Fehlersuche begleitet und bekommen bezüglich Ihrer realen Bearbeitung von Fällen kontinuierlich Feedback und Hilfestellung. Insbesondere wird die Dokumentation von Fällen massiv gefördert.

- Anhand unterschiedlicher Aufgabenstellungen werden zunehmend schwierigere Praxisfälle bearbeitet, dokumentiert und anschließend besprochen.
- Online erfolgt ein Feedback zu den Fällen und entsprechendes Coaching.
- Bei fünf erfolgreich bearbeiteten Fällen erfolgt die Erteilung des Praxiszertifikats.
- Was als eine saubere Bearbeitung eines Falles gilt, wird mit dem Techniker / Coachee erarbeitet und bewirkt die Entwicklung eines höheren Qualitätsbewusstseins.

Inhalte

- Aufarbeitung / Wiederholung / Vertiefung / Anwendung aller Inhalte des Basis-Trainings
- Eingehen auf individuelle Themen bei der Methodischen Fehlersuche
- Bei Bedarf: Erarbeitung eines individuellen Selbst-Trainingsplanes

Follow UP:

- Diese Maßnahme kann jederzeit als Einzelcoaching oder konkrete Fallberatung (aktueller schwieriger Fall) wieder aufgenommen werden.

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0
Praxiszertifikat
Aufbaucoaching mit Zertifikat

web

DAUER

- Unbegrenzt
- Honoraransatz: ½ Tag

TEILNEHMERZAHL

- 1-4 Teilnehmer
- Alternativ als Einzelcoaching oder Kleingruppencoaching

ZIELGRUPPE

- Servicetechniker im Außendienst
- Support / Hotline
- Konstrukteure, Entwickler
- Instandhaltung & Produktion

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training MF®4.0

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ☐
HYBRID ☐
ONLINE ☑

me web distance learning TRAIN THE TRAINER
wdl Methodik / Planung / Konzeption

Häufige Situationen im Unternehmen

- Training wird als langweilig erlebt.
- Die Wirkung in den Alltag hinein / der Transfer ist gering.
- Es gibt ständig Probleme mit Aufmerksamkeit.
- Gleichzeitig ist das Training sehr aufwendig.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Entstehung eines breiten Methodenrepertoires für das technische Training
- Zielgerichtetes Vermitteln und Lernen durch systematische Planung des Trainings
- Lebendiger und aktivierender Unterricht mit einem starken Lernimpuls
- Höherwertige Lernziele werden identifiziert und vermittelt (Systemwissen, systematisches Arbeiten, Fehlersuche, ...).
- Praxis und Theorie gehen auf eine positive Art ineinander über.
- Schaffung von Grundlagen sowohl für Präsenz- als auch für Online-Trainings

Ziel (Ansatz)

- Pädagogisches Basiskönnen zur Erstellung von Planungen / Trainerleitfäden (Präsenz & Online)
- Erwerb von Methoden für effizientes technisches Vermitteln
- Wirksame Ansätze zur Integration von Theorie und Praxis
- Wirkliches Verständnis, was gutes Training ist (neue / höhere Standards)
- Direktes Erleben, wie gutes Online-Training möglich ist
- Direktes und bewusstes Erleben unterschiedlicher Methoden

Inhalte

- Methodik und Aufbau des technischen Trainings
- Medieneinsatz: Welche Medien bewirken was? / Wie genau handhaben?
- Werkzeuge für Planung und Konzeption
- Gestaltung von Anfängen
- Methoden und Vorgehensweisen an der Maschine
- Umsetzung im Online-Training
- Höherwertige Lernziele und deren Erreichung

Follow UP:

- Präsenz-Training Train-the-Trainer
- Aufbautraining Train the (technical) Trainer TTT Aufbau
- Training / Coaching on the job TTT on the job / Hospitation
- Video-Training TTT Video
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer
  Vielfalt als Chance in Veränderungsprozessen

Online
me web distance learning

THEMA
wdl
Methodik / Planung / Konzeption
für (technische) Trainings

web

DAUER
- 3 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL
- 6-8 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
- Technische Trainer
- Fachtrainer
- Softwaretrainer
- Anwendungstechniker, die ausbilden
- Servicetechniker, die Kundenschulungen durchführen
- Alle, die Wissen und Fertigkeiten vermitteln wollen

VORAUSSETZUNG
- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

me web distance learning TRAIN THE TRAINER
wdl Training online

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Training online
Online-Unterricht und -Unterweisungen

web

DAUER

- bis 4 Teilnehmer: 6 x 0,5 Tage
- bis 6 Teilnehmer: 8 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Alle, die Wissen und Fertigkeiten online vermitteln wollen

VORAUSSETZUNG

- wdl Starterkit Online-Konferenz
- wdl Moderieren und Verhandeln online

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Effektive Vermittlung von Lerninhalten online
- Aktivierung und Beteiligung der Lerngruppe
- Schaffung mehrkanaliger, anregender Lernerlebnisse
- Eindrucksvolle und nachhaltige Online-Trainings
- Planbare Online-Trainings

Ziel (Ansatz)

Die Teilnehmer …
- verstehen die Möglichkeiten und Grenzen von Distance Learning,
- erleben Wirkung und Nutzen von Online-Lernwerkzeugen,
- können ein wirkungsvolles Online-Training konzipieren und umsetzen,
- beherrschen zentrale Techniken, Werkzeuge und Methoden für die Gruppenleitung online,
- können in Gruppen verhandeln, moderieren und de-eskalieren.

Inhalte

- Trainer-Training mit der Konferenz-Software des Unternehmens
- Praktischer Einsatz wirksamer nonverbaler und verbaler Techniken
  - Kompetenzwahrnehmung und Aussagen
  - Fokussierung von Gruppen durch Visualisierungswerkzeuge
  - Struktur und Übersicht schaffen und bewahren
  - Moderation und Verhandlung mit Simultanprotokollierung
- Planung von Aufmerksamkeit und Nutzung von Spannungsbögen
- Nutzung öffentlicher, privater und verteilter Unterlagen
- Moderation von Fragen, Störungen und Diskussionen
- Methodik und Didaktik von Lernmodulen online
  - Motivation und Aktivierung
  - Vermittlungsmethodik online
  - Medieneinsatz und Mehrkanaligkeit online
  - Inhalte nachhaltig verankern
- Effektive Interaktion und Zusammenarbeit in Lerngruppen
- Interventionsformen für De-Eskalation und Konfliktlösung

Follow UP:

- Nachhaltigkeit erhöhen durch begleiteten Praxistransfer
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

TRAININGSFORM
PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE ✔

me web distance learning TRAIN THE TRAINER
wdl Moderieren und Verhandeln online

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Moderieren und Verhandeln online
Online-Konferenzen leiten und steuern

web

DAUER

- bis 4 Teilnehmer: 3 x 0,5 Tage
- bis 6 Teilnehmer: 4 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Alle Mitarbeiter

VORAUSSETZUNG

- wdl Starterkit Online-Konferenz

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Effektive Leitung von Online-Konferenzen
- Teilnehmer respektvoll abholen, einfangen und mitnehmen
- Sachlich und respektvoll schwierige Themen besprechen
- Lösungsorientierte und konstruktive Moderation von Online-Gruppen
- Nachhaltige Arbeitsergebnisse

Ziel (Ansatz)

Die Teilnehmer …
- verstehen die Funktionsweise komplexer Online-Konferenzen,
- können effektive Online-Konferenzen planen und leiten,
- beherrschen zentrale Techniken, Werkzeuge und Methoden für Leiter und Moderatoren von Online-Konferenzen,
- kennen praktische Ansätze für typische Situationen: Gruppenleitung, Verhandlung, Moderation, De-Eskalation.

Inhalte

- Moderationstraining mit der Konferenz-Software des Unternehmens
- Erfolgreiche und wirksame nonverbale und verbale Techniken
  - Kompetenzwahrnehmung und Aussagen
  - Fokussierung von Gruppen durch Visualisierungswerkzeuge
  - Struktur und Übersicht schaffen und bewahren
  - Moderation und Verhandlung mit Simultanprotokollierung
- Kompetente Nutzung öffentlicher, privater und verteilter Unterlagen
- Umgang mit Störungen
- De-Eskalation und Konfliktlösung online

Follow UP:

- Nachhaltigkeit erhöhen durch begleiteten Praxistransfer
- Vertiefung durch „wdl Training online“
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings in Veränderungsprozessen

TRAININGSFORM
PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE ✔

me web distance learning FÜHRUNG

wdl Führung aus der Distanz – Mitarbeiter und Teams

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Führung aus der Distanz
– Mitarbeiter und Teams

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Geschäftsführer
- Führungskräfte
- Teamleiter

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Immer mehr wird aus dem Homeoffice heraus gearbeitet. Oder Führungskräfte und Mitarbeiter sind auf der Welt unterwegs. Trotzdem muss die Führungskraft ihre Führungsaufgabe wahrnehmen. Mitarbeiter und Teams benötigen Führung und erwarten diese auch. Somit stellt die Führung aus der Distanz Führungskräfte vor neue Herausforderungen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Führungskraft bleibt mit den Mitarbeitern auch auf Distanz im engen Kontakt.
- Nutzung einer Vielzahl von Kontaktmöglichkeiten auf elektronischer Basis
- Führungskräfte führen auch am Telefon.
- Video-Meetings und Interaktion auf web-Basis werden als Ersatz zum persönlichen Kontakt mit Mitarbeitern und Teams genutzt.
- Bewusst wahrnehmen, bei welchen Themen das Führen aus der Ferne an Grenzen stößt
- Die Führungskräfte erhalten zu dieser zusätzlichen Art zu führen wichtige Hilfestellungen und Sicherheit im Umgang mit Mitarbeitern und Teams aus der Ferne.

Ziel (Ansatz)

- Auch ohne persönlichen Kontakt eine starke Bindung zu Mitarbeitern und Teams halten
- Die Führungskraft hält aktiv den Kontakt zu Mitarbeitern und Teams aus der Ferne
- Social-Media-APP als Informationsplattform für Mitarbeiter und Teams einsetzen
- Video-Dienste für Meetings, Mitarbeitergespräche und Themen nutzen
- Sicherheit bei der Nutzung der neuen Kommunikationskanäle
- Gute Führung aus der Distanz sicherstellen
- Die andere Art zu kommunizieren sicher anwenden

Inhalte

- Welchen Kommunikationsweg für welches Führungs-Thema nutzen?
- Welche Social-Media-Plattformen eignen sich wofür?
- Welcher Kommunikationsstil auf welcher Social-Media-Plattform?
- Video-Meeting-Plattformen interaktiv nutzen
- Regeln für Video-Meetings
- Sicherheit im Umgang mit live Video-Kommunikation
- Führungsprozesse aus der Ferne einleiten, begleiten und abschließen

Follow UP:

- Weitere **me web distance learnings** zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ☐
HYBRID ☐
ONLINE ☑

me web distance learning FÜHRUNG

wdl Mitarbeitergespräche führen

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Strukturiertes Herangehen an Führungsgespräche
- Es ist klar, unter welchen Vorbedingungen man welche Gespräche mit Erfolg führen kann.
- Es gibt eine realistische Vorstellung, was in solchen Gesprächen erreicht werden kann – und auch was mit dem Gespräch als Wirkung danach zu erwarten ist.
- Die Gesprächspartner erleben die Gespräche als effektiv, wohl organisiert und mehr auf den Punkt bei gleichzeitig respektvollem Miteinander
- Man verstärkt die eigene Fähigkeit, auch unangenehme Gespräche zu führen.
- Eine gute Routine und Sicherheit für:
  - Zielvereinbarungsgespräche
  - Kritikgespräche Lob und/oder Tadel
  - Abstimmungsgespräche
  - Erklärgespräche

  ... wird geschaffen
- Aufgaben und Ziele werden verständlich vermittelt

Ziel (Ansatz)

- Dieses Seminar vertieft die Fähigkeit, Gespräche mit Mitarbeitern wirksam zu führen.
- Erfassung der Grundstruktur der verschiedenen Gesprächsformen
- Aufbau und Vorgehensweise der Gespräche kennen und umsetzen können
- Diese Gespräche bewusst vorbereiten können
- … und sich gleichzeitig auf Wendungen im Gespräch flexibel einstellen
- (Prozess-)Ziele solcher Gespräche sinnvoll formulieren
- Speziell: Zielvereinbarungsgespräche als wichtiges Instrument der Mitarbeiterführung einsetzen können
- Viele Rollenspiele, um die Umsetzung in die Praxis zu sichern
- Ziele und Aufgaben werden SMART(I) formuliert und vermittelt

Inhalte

- Zielvereinbarungsgespräche: Vorbereitung, Aufbau und Durchführung
- Erarbeitung der Grundstruktur unterschiedlichster Mitarbeitergespräche: Feedback, Kritik, überfordern müssen, bitten, …
- (Prozess-)Ziele in Gesprächen
- Tragfähige Vereinbarungen in Gesprächen
- Wenn man verhandeln muss:
  Vorgehen, Strategie und taktisches Geschick, um zu tragfähigen Ergebnissen zu kommen
- Was man (realistischerweise) nach dem Gespräch erwarten kann
- Nachverfolgung von Gesprächen
- Viele Rollenspiele und Übungen für die Vorbereitung des Alltags
- Management-Tool SMART(I)

Follow UP:

- Weitere **me web distance learnings** zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Mitarbeitergespräche führen
und Ziele und Aufgaben vermitteln

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Geschäftsführer
- Führungskräfte
- Teamleiter

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ☐
HYBRID ☐
ONLINE ☑

me web distance learning VERKAUF

wdl Kundenkontakt und Verkauf im Außendienst ohne Besuch

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Kundenkontakt / -betreuung und Verkauf im Außendienst aus der Distanz ohne Besuch

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Außendienstmitarbeiter, welche Kundenbetreuung aus der Ferne sicherstellen müssen (Vertrieb und Service)

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Nicht immer ist es möglich, die persönliche Kundenbetreuung vor Ort durchzuführen. In vielen Bereichen ist jedoch der persönliche Kontakt das wichtigste Unterscheidungsmerkmal zum Wettbewerb. Neue und schwierige Marktsituationen erfordern die Erweiterung der Mediennutzung, welche es auch ermöglichen, einen sehr persönlichen Kontakt aus der Ferne sicherzustellen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Der Außendienstmitarbeiter bleibt mit dem Kunden auch ohne persönlichen Besuch vor Ort im engen Kontakt.
- Nutzung einer Vielzahl von Kontaktmöglichkeiten auf elektronischer Basis
- Kunden werden professionell vom Telefon aus aktiv betreut.
- Video-Meetings und Interaktion auf web-Basis werden als Ersatz zum persönlichen Kontakt genutzt
- Auch aktives Verkaufen - statt nur in Kontakt zu bleiben
- Die Mitarbeiter erhalten zu dieser neuen Tätigkeit wichtige Hilfestellungen und Sicherheit im aktiven Umgang mit Kunden aus der Ferne.

Ziel (Ansatz)

- Auch ohne persönlichen Kontakt eine starke Bindung zum Kunden halten
- Es wird nicht gewartet bis der Kunde sich meldet, sondern aktiv aus der Ferne Kontakt gehalten.
- Social-Media-APP als Information für den Kunden einsetzen
- Video-Dienste für Meetings und Durchsprachen von komplexen Themen nutzen
- Sicherheit für die Nutzung der neuen Kommunikationskanäle
- Deutliche Differenzierung vom Wettbewerb durch eine 360° Kundenbetreuung mit allen Möglichkeiten
- Die andere Art zu kommunizieren sicher anwenden

Inhalte

- Welchen Kommunikationsweg für welches Thema nutzen?
- Welche Social-Media-Plattformen eignen sich wofür?
- Welcher Kommunikationsstil auf welcher Social-Media-Plattform?
- Video-Meeting-Plattformen interaktiv nutzen
- Regeln für Video-Meetings
- Sicherheit im Umgang mit live Video-Kommunikation
- Verkaufsprozesse aus der Ferne einleiten, begleiten und abschließen

Follow UP:

- Weitere **me web distance learnings** zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ☐
HYBRID ☐
ONLINE ☑

me web distance learning VERKAUF

wdl OUTBOUND aktiver Telefonverkauf

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
OUTBOUND aktiver Telefonverkauf
und aktive Betreuung

web

DAUER

- 1+1 Tag je nach Themenumfang (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter, welche Kunden aktiv per Telefon betreuen oder betreuen sollen (Vertrieb und Service)

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Kunden werden über Aktionen, Veränderungen, Lieferzeiten, Preiserhöhungen usw. aktiv informiert.
- Der Innendienstmitarbeiter übernimmt die grundsätzlich Arbeitsweise eines Außendienstmitarbeiters, eben nur vom Telefon aus.
- Kunden mit geringen Umsätzen werden vom Telefon aus aktiv betreut.
- Ehemalige Kunden werden reaktiviert und zurück gewonnen = Neukundengewinnung.
- Die Mitarbeiter erhalten zu dieser neuen Tätigkeit wichtige Hilfestellungen und Sicherheit im aktiven Umgang mit Kunden.

Ziel (Ansatz)

- OUTBOUND – aktiver Telefonkontakt:
  Der Outbounder wartet nicht, bis der Kunde anruft, sondern ist selbst aktiv. Dabei sind die Ausprägungen je nach Unternehmen unterschiedlich:
  - Aktive Kundenbetreuung per Telefon
  - Aktive Angebotsverfolgung
  - Aktiver Telefon- und Aktionsverkauf
  - Aktive Terminvereinbarung
  - Aktiver Vertrags– und Dienstleistungsverkauf
  - Aktive Objektbearbeitung
  - Aktives Cross-Selling
  - Aktive Neukundengewinnung
  - Aktives UP-Selling
  - Aktive Außendienstunterstützung
- Es wird nicht gewartet bis der Kunde sich meldet, sondern aktiv mit dem Kunden telefoniert.
- Umsatz und Deckungsbeitragssteigerung gerade bei Kunden, welche vom Außendienst nur unwirtschaftlich betreut werden können
- Parallele Betreuung zum Außendienst mit hoher Interaktion

Inhalte

- Kommunikationstechniken am Telefon speziell für den aktiven Telefonkontakt
- Verkaufs- und Argumentationstechniken speziell für den aktiven Telefonkontakt
- Strategien und Handwerkzeug bei ablehnenden Äußerungen zur telefonischen Betreuung
- Telefon- und Aktionsverkauf vorbereiten und umsetzen
- Nutzen- und Lösungsargumentationen für eine lebendige Telefonbetreuung
- Viel sehr praktisches Training zu direkten Fällen der Teilnehmer

Follow UP:

- Weitere **me web distance learnings** zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

TRAININGSFORM
PRÄSENZ ☐
HYBRID ☐
ONLINE ☑

me web distance learning VERKAUF
wdl ANGEBOTSVERFOLGUNG am Telefon

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
ANGEBOTSVERFOLGUNG
am Telefon

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- alle Mitarbeiter, welche telefonischen Kundenkontakt haben und Angebote nachfassen (Vertrieb und Service)

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die professionelle Angebotserstellung bis zum Nachfassen wird neu definiert.
- Angebote werden mehr personalisiert / individualisiert und die Anforderungen findet der Kunde im Angebotstext wieder.
- Entscheider und Dringlichkeit werden selbstverständlich abgefragt.
- Es wird verstanden, dass ein Angebot kein Ziel im Verkaufsprozess ist, sondern immer nur ein nötiger Zwischenschritt zum Verkaufsabschluss.
- Eine verkaufs- und abschlussorientierte Angebotsverfolgung wird umgesetzt.
- Angebotsverfolgung wird zur täglichen Routine.

Ziel (Ansatz)

- Wichtigkeit von Angebotsverfolgung verstehen und umsetzen
- Angebote personalisiert / individualisiert und auf die Anforderung des Kunden erstellen
- Analyse im gesamten Angebotsprozess umsetzen – Entscheider / Dringlichkeit
- Sichere Angebotsverfolgung mit Drang zum Verkaufsabschluss
- Hohe Routine zur professionellen Angebotsverfolgung erlangen

Inhalte

- Welchen Stellenwert hat ein Angebot im Verkaufsprozess?
- Welche Bestandteile und Texte hat ein professionelles Angebot?
- Wie wichtig ist es, ein Angebot zu personalisieren / individualisieren?
- Wie erfährt man, wer entscheidet und wie die Dringlichkeit einzustufen ist?
- Welche Vorgehensweise ist bei der Angebotsverfolgung zielführend?

Follow UP:

- Weitere **me web distance learnings** zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

me web distance learning VERKAUF
wdl Vor- und Einwandsbehandlung ECKSTEINE

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Vor- und Einwandsbehandlung wird als wichtiges Werkzeug eingesetzt.
- Erkennen, wie wichtig Kommunikationstechniken für eine gute Argumentation sind
- Argumentationstechniken werden gezielt eingesetzt: Verkauf, Neukundengewinnung, Reklamationen, …
- Der Nutzen von Produkten, Dienstleistungen und Aktionen / Angeboten steht im Vordergrund.
- Fragetechnik wird optimal für die Vor- und Einwandsbehandlung und die Bedarfsermittlung eingesetzt.
- Argumentationsketten werden verständlich und strukturiert.

Ziel (Ansatz)

- Argumentationstechnik ist der Schlüssel für: die Preisverteidigung, die Durchsetzung von Vereinbarung und die Ablehnung von Forderungen.
- Vorwände von Einwänden unterscheiden und dann die passende Lösung finden
- Argumentationstechnik in allen typischen Verkaufsgesprächen gezielt einsetzen können
- Umgang mit kritischen und ablehnenden Kunden beherrschen

Inhalte

- Vor- und Einwände firmenspezifisch nennen, erkennen und auflösen
- Die 15 ECKSTEINE der Argumentation vertiefen und anwenden
- Fragetechniken gezielt für die Bedarfsermittlung und für das Verkaufs- und Reklamationsgespräch nutzen
- Argumentationstechnik ist die Grundlage für erfolgreiche Neukundengewinnung.
- Nutzenargumentationen aufbauen und eventuelle Widerstände des Kunden im Vorfeld erkennen

Follow UP:

- Weitere **me web distance learnings** zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Vor- und
Einwandsbehandlung
ECKSTEINE
Argumentationstechnik

web

DAUER

- 1+1 Tag je nach Themenumfang (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter mit Kundenkontakt persönlich und/ oder Telefon (Vertrieb und Service)

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

me web distance learning VERKAUF
wdl Verkaufsaktionen lebendig darstellen

Online
me web distance learning

THEMA

wdl Verkaufsaktionen lebendig darstellen

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter im Verkaufsprozess (Vertrieb und Service)

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Verkäufer verstehen, dass das Aufzählen von Vorteilen zu keiner Kaufentscheidung führt
- Selbst unspannende Produkte werden anders wahrgenommen.
- Es wird der Bedarf geweckt und nicht nur gedeckt.
- Der Kunde fordert von sich aus mehr Informationen.
- Vorteile werden in Nutzen und dann in gehirngerechte Geschichten umgewandelt.
- Verkaufsaktionen werden lebendig und zielgruppengerecht umgesetzt.

Ziel (Ansatz)

- Abschlussorientierte Verkaufsaktionen umsetzen
- Produkte und Dienstleistung spannend und lebendig präsentieren/vermitteln
- Nutzen aus Sicht des Kunden darstellen
- Verkaufen mit Sog seitens des Kunden, statt mit Druck seitens des Verkäufers
- Geschichten entwickeln, welche den Nutzen verbinden
- Argumentationsketten aufbauen

Inhalte

- Vorteile von Produkten und Dienstleistungen erarbeiten
- Aus den Vorteilen den Nutzen ableiten
- Worauf legt der Kunde Wert? Was ist für ihn wichtig?
- Aufbau einer gehirngerechten Nutzen-Geschichte
- Umsetzungsstrategie von Verkaufsaktionen
- Stärken der eigenen Firma / Marke nutzen
- Bedarfsweckung und Bedarfsanalyse

Follow UP:

- Weitere me web distance learnings zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

me web distance learning INTERKULTURELL
wdl Interkulturelle Kommunikation

Online
me web distance learning

THEMA

wdl Interkulturelle Kommunikation

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Alle Mitarbeiter und Führungskräfte, welche mit und im Ausland arbeiten

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimale Vorbereitung auf Gesprächssituationen im interkulturellen Kontext
- Erkennung der Fallstricke in der Kommunikation
- Umgang mit den Schwierigkeiten der Kommunikation auf Englisch
- Bessere Verständigung am Telefon und per E-Mail
- Verbesserung der eigenen Verhandlungsstrategie
- Frühzeitige Klärung von potenziellen Konflikten

Ziel (Ansatz)

- Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit in interkulturellen Situationen
- Verständnis anderer Kommunikationsstile
- Entwicklung eines kulturübergreifenden Kommunikationsstils
- Erfolgreiche Nutzung der verschiedenen Kommunikationsstile (Telefon, E-Mail, Face-to-Face, Videokonferenzen usw.)

Inhalte

- Unterschiedlichkeit der Kommunikation in verschiedenen Kulturen
- Bedeutung der Sprache für den reibungslosen Ablauf von Zusammenarbeit
- Führen mit Sprache in Meetings
- Auf die jeweilige Kultur abgestimmte Kommunikation per E-Mail und am Telefon
- Training eines kulturübergreifenden Kommunikationsstils

Follow UP:

- Interkulturelle Kompetenz im Business

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

me web distance learning INTERKULTURELL
wdl Interkulturelle Kompetenz im Business

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Interkulturelle Kompetenz im Business

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter im internationalen Kundendienst
- Einkäufer
- Servicemitarbeiter am Telefon
- Mitarbeiter in internationalen Teams
- Internationale Projektleiter

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimale Vorbereitung auf das Arbeiten mit und im Ausland
- Erkennen von kulturellen Unterschieden und deren Auswirkung auf die Zusammenarbeit
- Berücksichtigung der Unterschiede in der eigenen Handlungsstrategie
- Bessere Verständigung mit Kollegen im Ausland und in kulturell gemischten Teams
- Beschleunigung von Projektabläufen und Aufgaben
- Verringern von Fehlerquoten und Missverständnissen
- Höhere Effizienz und geringerer Zeitaufwand

Ziel (Ansatz)

- Kulturelle Unterschiede und deren Auswirkungen auf die Zusammenarbeit verstehen
- Stärkung der Kommunikations- und Handlungsfähigkeit im internationalen Kontext
- Verbesserung der internationalen Zusammenarbeit
- Beschleunigung von Projekten und Aufgaben sowie Senkung von Fehlerquoten

Inhalte

- Die wichtigsten kulturellen Unterschiede anhand von Kulturdimensionen
- Einstellungen für den Einsatz im Ausland
- Direkt anwendbare Verhaltens- und Reflexionsmodelle zur Handlungsfähigkeit
- Praktische Tools zur Vorbereitung auf interkulturelle Situationen
- Lernen durch reale Fallbeispiele mit Lösungsoptionen
- Anwendung des gelernten auf das eigene Tätigkeitsfeld

Follow UP:

- Interkulturelle Coaching
- Konfliktlösung im internationalen Kontext

TRAININGSFORM
PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE ✔

me web distance learning INTERKULTURELL
wdl Konfliktlösung im internationalen Kontext

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Verstehen und Lösen von Konflikten
- Optimale Vorbereitung auf schwierige Situationen
- Aktives Konfliktmanagement
- Verbesserte Nutzung der Kommunikation
- Erkennung der Fallstricke
- Vermeidung von Eskalationen
- Sensibilität für mögliche Konfliktfelder

Ziel (Ansatz)

- Lösungsorientiertes Management von Konflikten im internationalen Kontext
- Stärkung der Kommunikations- und Verhaltenskompetenz
- Konfliktfelder frühzeitig erkennen

Inhalte

- Kulturelle Unterschiede und die sich daraus ergebenden Konfliktfelder
- Unterschiedlicher Umgang mit Konflikten in unterschiedlichen Kulturen
- Modelle und Methoden der Konfliktbewältigung
- Nutzung Kommunikation und Verhalten in der Konfliktlösung
- Konflikt als interkulturelles Entwicklungsfeld
- Stärkung der Reflexionsfähigkeit

Follow UP:

- Interkulturelles Einzelcoaching / Teamcoaching
- Supervision von konfliktgeladenen Meetings

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Konfliktlösung im internationalen Kontext

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter und Führungskräfte in Konfliktsituationen

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE ✔

me web distance learning INTERKULTURELL
wdl Führen im interkulturellen Kontext

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Führen im interkulturellen Kontext

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Führungskräfte

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Erweiterung der Führungskompetenz um die interkulturelle Dimension
- Stärkung der Führungsrolle
- Reflexion der eigenen Rolle
- Verbesserung der Ansprache von kulturell gemischten Mitarbeiterteams
- Stärkere Effizienz der Kommunikation durch eine kulturell unabhängige Sprache
- Steigerung der Innovationskraft durch ein Diversity Management
- Verständnis für kulturelle Unterschiede und Reduzierung von Missverständnissen

Ziel (Ansatz)

- Kulturell gemischte Mitarbeiterteams im In- und Ausland erfolgreich führen
- Entwicklung eines agilen Mindset für internationale Situationen
- Entwicklung eines Diversity Managements zur Steigerung von Kreativität und Innovation

Inhalte

- Entwicklung eines kulturunabhängigen Führungsstils
- Kennenlernen der Führungsstile im Kontext der jeweiligen Kultur
- Kommunikationsstil für Führungskräfte im interkulturellen Kontext
- Kulturelle Unterschiede und ihre Auswirkung auf Führung
- Kulturelle Unterschiede effizient steuern
- Kulturelle Unterschiede als Motor für Kreativität und Innovation
- Leitung von internationalen Meetings

Follow UP:

- Coaching und Begleitung im Alltag
- Video-Analysen
- Arbeit an eigenen Fällen und Situationen

me web distance learning INTERKULTURELL
wdl Interkulturelles Einzelcoaching / Teamcoaching

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Absicherung von Aufgaben
- Starke Sensibilität für kulturelle Unterschiede im Business
- Verbesserung der internationalen Zusammenarbeit
- Reduzierung von Konfliktfeldern
- Beschleunigung von Projekten und Entscheidungsfindung
- Stärkung der Kommunikationsfähigkeit

Ziel (Ansatz)

- Klärung von individuellen Themen und Problemen im internationalen Kontext
- Schaffung eines Reflexionsrahmens für die eigene Situation
- Verbesserung des gegenseitigen Verständnisses in multinationalen Projekt- und Arbeitsgruppen
- Entwicklung von neuen Handlungsstrategien für den internationalen Kontext
- Absicherung von Aufgaben und Zielerreichung

Inhalte

- Je nach Anforderungen
- Kulturelle Unterschiede verstehen und kennenlernen
- Reflexionsmodelle für den internationalen Kontext
- Modelle der Kommunikation im internationalen Kontext
- Raum für eigene Fragestellungen

Follow UP:

- Video-Analysen
- Kontinuierliche Bewertung, Analyse und Begleitung von Einzelpersonen und Teams bei internationalen Aufgaben

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Interkulturelles Einzelcoaching / Teamcoaching

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- Einzelpersonen
- Kleingruppe bis 4 Personen

ZIELGRUPPE

- alle Mitarbeiter und Führungskräfte

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

me web distance learning INTERKULTURELL

wdl Erfolgsfaktor Innendienst:
Richtige E-Mails schreiben und angemessenes Telefonieren mit dem Ausland

Online
me web distance learning

THEMA

Erfolgsfaktor Innendienst: Richtige E-Mails schreiben und angemessenes Telefonieren mit dem Ausland

DAUER

- 2 Tage Präsenz
- oder 4 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer bei Präsenz
- und 6 Teilnehmer für virtuelles Training

ZIELGRUPPE

- Alle Innendienstler, die mit dem Ausland zu tun haben

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Ich bekomme die richtigen Antworten auf meine Mails von meinen Ansprechpartnern.
- Ich weiß, wie ich ausländische Ansprechpartner richtig anspreche.
- Ich kenne die Erfolgshebel für Mails, Telefon und virtuelle Meetings.
- Ich kenne die Fallstricke im Umgang mit der Sprache Englisch.
- Ich vermeide Missverständnisse und beuge Konflikten vor.
- Ich fühle mich sicher und souverän im Umgang mit ausländischen Gesprächspartnern.
- Ich bin in der Lage Abläufe zu beschleunigen und verliere weniger Zeit.
- Ich verstehe, warum andere anders kommunizieren.
- Ich bin in der Lage die Servicequalität mit diesem Wissen zu steigern.
- Ich trage zur Imageverbesserung meines Unternehmens bei.

Ziel (Ansatz)

- Verbesserung der Kommunikation des Innendienstes mit dem Ausland per Mail, am Telefon und in virtuellen Meetings
- Beschleunigung der Kommunikation und Zeitersparnis
- Die Art wie andere Kulturen kommunizieren besser verstehen
- Schnelle, angemessene und frühzeitige Reaktion auf Fehlentwicklungen ermöglichen

Inhalte

- Unterschiedlichkeit der Kommunikation in verschiedenen Kulturen:
  Welche Kommunikationsstile gibt es?
- Bedeutung der „richtigen" Sprache für den reibungslosen Ablauf von Zusammenarbeit, gerade für den technischen Innendienst
- Erfolgreiche Formulierungen und Ansprachen je nach Land
- Besonderheiten der jeweiligen Kommunikationskanäle: E-Mail, Telefon und virtuelle Meetings
- Was sollte unbedingt vermieden werden?
- Umgang mit versteckten „Neins" und potenziellen Konflikten
- Was auf Englisch alles schiefgehen kann?
  Besonderheiten beim Austausch in einer Nicht-Muttersprache

Follow UP:

- Training on the Job
- Ergänzung: Methodische Fehlersuche (technischer Innendienst)

Weitere Informationen finden Sie im Flyer „**Fit für internationales Business**".
Einfach den QR-Code scannen oder als PDF herunterladen unter
https://www.me-weiterbildung.de/Flyer/me_Flyer_Interkulturelles_Management_Deutsch.pdf

Mehr Informationen – Interkulturell

me web distance learning INDIVIDUELL
wdl Individuelle Themen nach Ihren Vorgaben

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Individuelle Themen nach Vorgabe
Individuell abgestimmte Themen und Inhalte für Distance Learning

web

DAUER

- Abhängig vom Thema

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer (abwechselnd) in 2 oder mehr Gruppen
- je nach Thema

ZIELGRUPPE

- Wird vom Kunden vorgegeben

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung des Trainings

- Beschreiben Sie uns welche Wirkung die Maßnahme haben soll

per Email: info@me-weiterbildung.de
per Telefon: 09192/99 436 80
im Online Meeting

Ziel (Ansatz)

- Beschreiben Sie uns welches Ziel erreicht werden soll

per Email: info@me-weiterbildung.de
per Telefon: 09192/99 436 80
im Online Meeting

Inhalte / Vorgehensweise

- Welche Inhalte soll die Maßnahme abdecken

per Email: info@me-weiterbildung.de
per Telefon: 09192/99 436 80
im Online Meeting

Follow UP:

- Nach Ihren Anforderungen möglich

TRAININGSFORM
PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE ✔

me web distance learning ONLINE MEETING
wdl Starterkit Online-Konferenz

Wirkung des Coachings

- Effektive Teilnahme an Online-Konferenzen
- Kompetenter Umgang mit Konferenz-Software
- Lösungsorientierte und konstruktive Kommunikation online
- Belastbare Gesprächs- und Verhandlungsergebnisse
- Steigerung von Aufmerksamkeit und Beteiligung

Ziel (Ansatz)

Die Teilnehmer …

- können sicher und kompetent an Online-Konferenzen teilnehmen,
- verstehen die Besonderheiten von Online-Meetings,
- können einfache Online-Konferenzen effizient vorbereiten, durchführen und nachbereiten,
- beherrschen zentrale Techniken, Werkzeuge und Methoden für Online-Konferenzen,
- kennen praktische Ansätze für typische Situationen: Vortrag, Bericht, Interview.

Inhalte / Vorgehensweise

- Gesprächstraining mit der Konferenz-Software Ihres Unternehmens
- Erfolgreiche und wirksame nonverbale und verbale Techniken
  - Kompetenzwahrnehmung und Aussagen
  - Fokussierung von Gruppen durch Visualisierungswerkzeuge
  - Zuhören, anregen und dokumentieren durch Simultanprotokollierung
  - Mit Visualisierungen Struktur und Übersicht schaffen
- Kompetente Nutzung öffentlicher, privater und verteilter Unterlagen
- Techniken für effektive und respektvolle Interviews

Follow UP:

- Nachhaltigkeit erhöhen durch begleiteten Praxistransfer
- Vertiefung durch „wdl Moderieren und Verhandeln online“
- Vertiefung durch „wdl Anforderungsgespräche online“
- Weitere **me web distance learnings** zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
Starterkit Online-Konferenz
Präsentation und Kundengespräche online

web

DAUER

- bis 4 Teilnehmer: 2 x 0,5 Tage
- bis 6 Teilnehmer: 3 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Alle Mitarbeiter

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE ✔

me web distance learning ONLINE MEETING
wdl Anforderungsgespräche online

Online
me web distance learning

THEMA

wdl Anforderungsgespräche online
Kundenwünsche erfahren und dokumentieren

web

DAUER

- bis 4 Teilnehmer: 2 x 0,5 Tage
- bis 6 Teilnehmer: 3 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Alle Mitarbeiter

VORAUSSETZUNG

- Empfehlung: wdl Starterkit Online-Konferenz

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
- PRÄSENZ
- HYBRID
- ONLINE ✔

Grundlage erfolgreicher Angebote ist ein genaues Verständnis der Bedürfnisse und Wünsche des Kunden. Richtig verstanden und gut beschrieben erkennt der Kunde in einem Anforderungsprofil seine Ziele genau wieder.

Wirkung des Coachings

- Ein guter Gesprächseinstieg lässt Kunden dessen Wünsche genau beschreiben.
- Durch Einsatz von Sprachtechniken und Medien werden Anforderungen besser durchdacht.
- Respektvoll zuhörend erhält man mehr Informationen und ein besseres Anforderungsbild.
- Simultandokumentation im Gespräch sichert und präzisiert Ergebnisse im Beisein des Kunden.
- Kunden empfinden Lösungsvorschläge als „maßgeschneidert“ statt „übergestülpt“.

Ziel (Ansatz)

Die Teilnehmer …
- können mit dem Kunden ein fruchtbares Anforderungsgespräch initiieren,
- erkennen den Unterschied zwischen ihrer Sicht und der Sicht des Kunden,
- können explorative Gesprächs- und Fragetechniken kompetent anwenden,
- beherrschen Techniken und Werkzeuge zur Simultandokumentation,
- verifizieren und korrigieren Ergebnisse im Gespräch mit dem Kunden.

Intensives Lernen durch fortlaufendes Erleben und Anwenden in Rollenspielen und praktischen Anwendungen

Inhalte / Vorgehensweise

- Unterschiedliche Sicht von Anbieter und Kunde im Gespräch erleben
- Praktische Anwendung nonverbaler und verbaler Interview-Techniken
  - Kompetenzwahrnehmung und Aussagen
  - Fragetechniken
  - Struktur und Übersicht schaffen und bewahren
- Mit Simultanprotokollierung stimulieren und verifizieren
- Dokumentationsmethoden zur Anforderungsdokumentation
- Moderation von Einwänden und Vorwänden

Follow UP:

- Nachhaltigkeit erhöhen durch begleiteten Praxistransfer
- Anwendung in Gruppen: „wdl Moderieren und Verhandeln online“
- Vertiefung durch „wdl Training online“
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

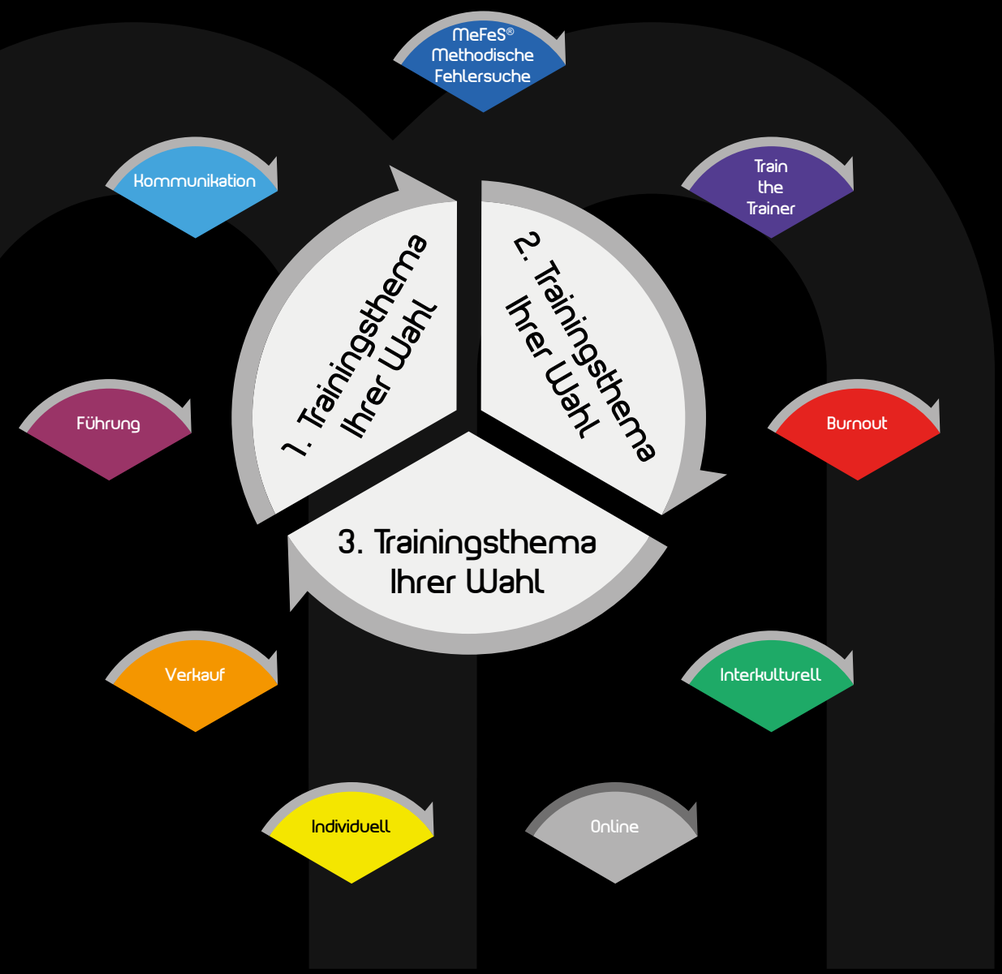
me KombiTraining – ONLINE

Komplexe Weiterbildung ONLINE

Grundprinzip
me KombiTraining

Online-Trainings haben die nationale und internationale Weiterbildung vorangebracht. Jetzt wird verstärkt auf eine breite Weiterbildung im Online-Bereich geachtet. Gerade komplexe Weiterbildungs-Maßnahmen mit mehreren Themen und Trainern lassen sich ideal kombinieren. Dabei spielt es kaum eine Rolle, welche Zeit für ein Thema benötigt wird. Der richtige Trainer für das jeweilige Thema kommt einfach im richtigen Zeitpunkt mit dazu.

Lassen Sie Ihrer Kreativität freien Lauf und kombinieren sie bis zu 3 Themen für die nächste Online-Trainingsmaßnahme.



Die Vielzahl der Möglichkeiten sprengt das Aufzeigen aller Varianten um ein Vielfaches. Deshalb haben wir exemplarisch eine Variante „Ausbildung internationaler Support“ hier rechts einmal abgebildet.

Gerne unterstützt Sie das me Trainer-Team bei der Gestaltung und Durchführung eines me KombiTrainings passend zu Ihren Anforderungen.

Nehmen Sie einfach direkt Kontakt mit uns auf …

Telefon: +49 (0) 9192 / 994 36 80 oder E-Mail: monika.eckstein@me-weiterbildung.de

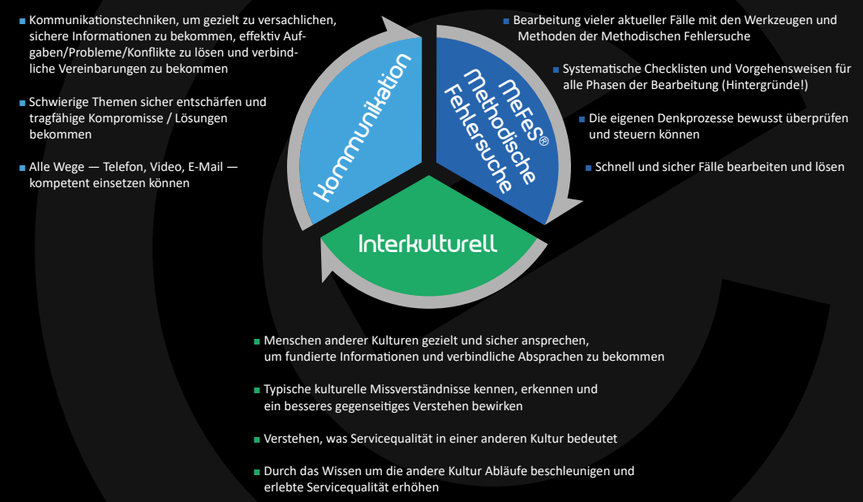
Beispiel: Ausbildung internationaler Support
me KombiTraining

Ziel

… dieser Gesamtmaßnahme ist eine umfassende Ausbildung der Mitarbeiter im internationalen Support.

- Methodische Fehlersuche — optimales Erfassen und Bearbeiten von Fehlersituationen
- Interkulturelle Kompetenz — wissen, wie man mit den zentralen Kulturen umgehen kann und diese erreicht
- Kommunikationstechniken am Telefon, per Video und per E-Mail — kompetent und gezielt Wirkungen in der Kommunikation erzeugen

Durch die Kombination der Themen geschieht eine gegenseitige Durchdringung der Themen mit positiver Wechselwirkung und Verstärkung.
Durch das Intervalltraining per Online-Training bekommt der Mitarbeiter im Support über einen längeren Zeitraum Wissen, Methoden, Techniken, Impulse und Coaching-on-the-job.



Wirkung

Diese sehr umfassende Ausbildung bewirkt sehr viel präzisere und zielführende Hilfestellung und Aufträge durch ihren Support. Vielfach entfallen Technikereinsätze, Techniker des Kunden/Bedieners können den Fehler selbst beheben bzw. es wird vermehrt möglich, Techniker der Niederlassung/vor Ort einzusetzen. All dies, weil das technische Problem viel genauer erfasst, mit dem Kunden verbindlicher und lösungsorientierter kommuniziert wird und kulturelle Fallstricke umschifft werden. Verbesserungspotential: 20-40%

Online
me web distance learning

THEMA

Gesamtpaket internationaler Service

- Methodische Fehlersuche
- Interkulturelle Kommunikation
- Kommunikation: alle Kanäle

DAUER

- 10 Vormittage
- Intervalltraining
- verlängerbar

TEILNEHMERZAHL

- max. 6 Teilnehmer

TRAINER

- 2 Trainer

ZIELGRUPPE

- Internationaler Support

Auch:
- Ingenieure / Entwickler
- Technischer Vertrieb
- Projektmanager

VORAUSSETZUNG

- Zugang zu digitalem Stift

TRAININGSSPRACHEN

TRAININGSFORM
PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE ✔

IMMER AKTUELL
Einfach QR-Code scannen

IMMER AKTUELL – EINFACH QR-CODE SCANNEN

Version BLACK
Für alle, die lieber auf einem dunklen Hintergrund lesen. Die Druckversion (KOMPENDIUM 2020) können Sie einfach über das Kontaktformular anfordern.

https://www.me-weiterbildung.de/Kompendium/me_Weiterbildung_Kompendium_Trainingsthemen.pdf

Version WHITE
Für alle, die lieber auf einem hellen Hintergrund lesen und die Seiten selbst ausdrucken möchten.

https://www.me-weiterbildung.de/Kompendium/me_Weiterbildung_Kompendium_Trainingsthemen_weiss_office_drucker.pdf

https://me-weiterbildung.de/Flyer/me_Weiterbildung_Druckvoller_Umgang.pdf

https://me-weiterbildung.de/Flyer/me_Weiterbildung_Muss_es_denn_jeder_Jahr_mehr_sein.pdf

https://me-weiterbildung.de/Flyer/me_Weiterbildung_Darueber_spricht_man_nicht_gerne.pdf

https://me-weiterbildung.de/Flyer/me_Weiterbildung_Houston_wir_haben_ein_Problem.pdf

https://me-weiterbildung.de/Flyer/me_Weiterbildung_Schon_mal_Langeweile_gehabt.pdf

https://www.me-weiterbildung.de/medien/videos/

https://www.me-weiterbildung.de/medien/podcast/

WIR BEHALTEN ...

10%
von dem, was wir *nur* lesen

20%
von dem, was wir hören

30%
von dem, was wir sehen

50%
von dem, was wir hören & sehen

70%
von dem, was wir selbst sagen

90%
von dem, was wir selbst tun

Was man lernen muss,
um es zu tun,
das lernt man,
indem man es tut.

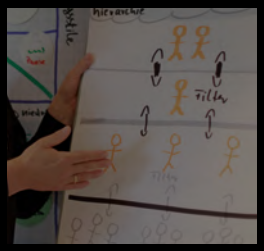
Aristoteles von Stageira 384-322 v. Chr.

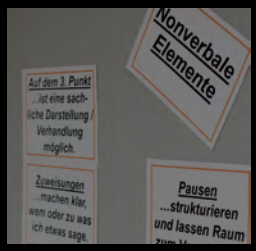
Die Spezialisten für Service und Vertrieb

me® | WEITERBILDUNG

markus eckstein ▪ fred kastens ▪ ferdinand soethe

Online
me web distance learning





ERFOLGREICHE WEITERBILDUNG IST BUCHBAR...

VERKAUFEN ▪ FÜHREN ▪ MANAGEN ▪ KOMMUNIZIEREN
360°

me Weiterbildung – die Spezialisten GmbH
Sonnenleite 6
D-91077 Neunkirchen am Brand

Telefon: +49 (0) 9192 / 994 36 80
Telefax: +49 (0) 9192 / 994 36 81

E-Mail: info@me-weiterbildung.de
Internet: www.me-weiterbildung.de

Kommunikation | MeFeS® Methodische Fehlersuche | Train the Trainer | Führung | Burnout | Verkauf | Interkulturell | Coaching/Workshop | Online me web distance learning

TRAINING ▪ WORKSHOP ▪ COACHING ▪ MODERATION ▪ TRAINING ON THE JOB ▪ INDIVIDUAL