

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

me KOMPENDIUM

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

www.me-weiterbildung.de



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



PRÄSENZ-TRAINING



me web distance learning
ONLINE-TRAINING



hybrides trainieren
PRÄSENZ

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.

NEU

Welche Trainingsform ist bei welchem Thema grundsätzlich möglich?

PRÄSENZ	<input checked="" type="checkbox"/>
HYBRID	<input checked="" type="checkbox"/>
ONLINE	<input type="checkbox"/>

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 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.

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.



me web distance learning
ONLINE-TRAINING EVENT



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

GRUNDSÄTZLICHES	2
Praxisbezogene Trainings-Kompetenz	2
Die Spezialisten	7
me Weiterbildung Team	8
me praxisbezogene Maßnahmen - Grundprinzip	10
me Weiterbildung im Video erleben	12
me Weiterbildung im Podcast erleben	14
me Weiterbildung Fachartikel zum Nachlesen	16
EVENT - ANGEBOT	18
Firmen- und Mitarbeiterveranstaltungen	18
Impuls-Training als EVENT	19
KOMMUNIKATION	20
im Service	22
Kommunikation im Field Service KiS ^{Field Service}	22
Kommunikation im Support KiSTel ^{Support}	23
Kommunikation on the job KiS ^{on the job - Field Service}	24
Kommunikation on the job KiSTel ^{on the job - Support}	25
Kommunikation Videotraining KiS ^{Video - Field Service}	26
und Verkauf im Service	27
Kommunikation und Verkauf im Field Service KViS ^{Field Service}	27
Kommunikation und Verkauf im Support KViSTel ^{Support}	28
Kommunikation und Verkauf on the job KViS ^{on the job - Field Service}	29
Kommunikation und Verkauf on the job KViSTel ^{on the job - Support}	30
Kommunikation und Verkauf Videotraining KViS ^{Video - Field Service}	31
im Vertrieb und Handel	32
Kommunikation im Vertrieb und Handel KiV ^{Vertrieb}	32
Kommunikation im Vertrieb und Handel KiV ^{Vertrieb-Telefon}	33
Kommunikation on the job KiV ^{on the job - Vertrieb}	34
Kommunikation on the job KiV ^{on the job - Vertrieb Telefon}	35
Kommunikation Videotraining KiV ^{Video - Vertrieb}	36
und Verkauf im Vertrieb und Handel	37
Kommunikation und Verkauf im Vertrieb KViV ^{Vertrieb}	37
Kommunikation und Verkauf im Vertrieb KViV ^{Vertrieb-Telefon}	38
Kommunikation und Verkauf on the job KViV ^{on the job - Vertrieb}	39
Kommunikation und Verkauf on the job KViV ^{on the job - Vertrieb Telefon}	40
Kommunikation und Verkauf Videotraining KViV ^{Video - Vertrieb}	41
BESONDERES	42
Kommunikation für Auszubildende/Neulinge/Quereinsteiger,...	42
Extrem schwierige Konflikt- und Reklamationsgespräche	43
Schlichtung / Mediation: Heiße Eisen aus dem Feuer holen	44
Ausbildung: Prozessoptimierung und Betreuung des Kunden	45
Effektives Zeit- und Teammanagement im Berufsalltag ZeM	46
Leistung, Zusammenarbeit und Motivation im Team	47
Persönliche Arbeitstechnik PAT	48
Effektive Besprechungen und Meetings im Service NEU	49
Kreativ Training & Workshop für die Ideenfindung	50
Lernendes Unternehmen LUP	52
METHODISCHE FEHLERSUCHE MF^{®4.0} UND MF^{®5.0}	54
im Service	58
Methodische Fehlersuche im Field Service MF^{®4.0} Field Service	58
Methodische Fehlersuche im Support MF^{®4.0} Support	59
Methodische Fehlersuche Komplettpaket MF^{®4.0} plus Kommunikation	60
Methodische Fehlersuche Event MF^{®5.0} Event Service	61
Methodische Fehlersuche Fallberatung MF^{®5.0} Fallberatung Service	62
Methodische Fehlersuche Praxistage MF^{®5.0} Praxistage Service	63
in Instandhaltung / Produktion / Montage	64
Methodische Fehlersuche MF^{®4.0} Instandhaltung / Produktion / Montage	64
Methodische Fehlersuche Event MF^{®5.0} Event Instandhaltung / Produktion / Montage	65
Methodische Fehlersuche Fallberatung MF^{®5.0} Fallberatung Instandhaltung / Prod.	66
Methodische Fehlersuche Praxistage MF^{®5.0} Praxistage Instandhaltung / Prod.	67

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

INHALTSVERZEICHNIS

METHODISCHE FEHLERSUCHE MF^{®4.0} UND MF^{®5.0}	54	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
MF[®]-Ausbildung	68							
MF [®] -Moderator MF^{®4.0} Moderator	68	■						
MF [®] -Multiplikator / Trainer MF^{®4.0} Multiplikator / Trainer	69	■						
TRAIN THE TRAINER – EINWEISUNG – PRÄSENTATION	70	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
Train the (technical) Trainer TTT	72	■						
Train the (technical) Trainer Aufbautraining TTT ^{Aufbau}	73	■						
Train the (technical) Trainer on the job TTT ^{on the job / Hospitation}	74	■						
Train the (technical) Trainer Video- / Sprachtraining TTT ^{Video}	75	■						
Einweisung EW	76	■						
Effektives Präsentieren EP	77	■						
FÜHRUNG UND ENTWICKLUNG – BEWERBUNGSGESPRÄCHE	78	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
Führung und Entwicklung von Mitarbeitern ZFu ^{Mitarbeiterführung}	80	■						
Vom Mitarbeiter zur Führungskraft ZFu ^{vom Mitarbeiter zur Führungskraft}	81	■						
Zielvereinbarungsgespräche ZFu ^{Zielvereinbarungsgespräche}	82	■						
Effektive Meetings ZFu ^{effektive Meetings}	83	■						
Workshop ZFu ^{Workshop}	84	■						
Video- / Sprachtraining ZFu ^{Video- und Sprachaufzeichnung}	85	■						
Teamentwicklung ZFu ^{Teamentwicklung}	86	■						
Bewerbungsgespräche ZFu ^{Bewerbungsgespräche}	87	■						
Als Frau klar in Führung gehen FfF	88	■						
BURNOUT PRÄVENTION UND INTEGRATION	90	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
Work-Live-Balance Prävention WLB ^{Prävention}	92	■						
Work-Live-Balance Integration WLB ^{Integration}	93	■						
VERKAUFEN – NEUKUNDEN – ARGUMENTATION – MESSEN	94	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
im Service	96							
Verkauf und Argumentation im Field Service VAiS ^{Field Service}	96	■						
Verkauf und Argumentation im Support VAiSTe ^{Support}	97	■						
Neukundengewinnung - Kaltakquise im Service VAiS ^{Neukunden}	98	■						
Angebotsverfolgung im Service VAiS ^{Angebotsverfolgung}	99	■						
Aktive Kommunikation und aktiver Verkauf VAiSTel ^{Outbound - Telefon}	100	■						
Verkauf und Argumentation Videotraining VAi ^{Video - Field Service}	101	■						
Verkauf und Argumentation on the job VAi ^{on the job - Field Service}	102	■						
Verkauf und Argumentation on the job VAiSTel ^{on the job - Support}	103	■						
im Vertrieb und Handel	104							
Verkauf und Argumentation im Vertrieb VAiV ^{Vertrieb}	104	■						
Verkauf und Argumentation im Vertrieb Telefon VAiV ^{Vertrieb - Telefon}	105	■						
Neukundengewinnung - Kaltakquise im Vertrieb VAiV ^{Neukunden}	106	■						
Angebotsverfolgung im Vertrieb VAiV ^{Angebotsverfolgung}	107	■						
Aktive Kommunikation und aktiver Verkauf VAiV ^{Outbound - Telefon}	108	■						
Verkauf und Argumentation Videotraining VAiV ^{Video - Vertrieb}	109	■						
Verkauf und Argumentation on the job VAiV ^{on the job - Vertrieb}	110	■						
Verkauf und Argumentation on the job VAiV ^{on the job - Vertrieb Telefon}	111	■						
Organisation im Verkaufsaußendienst OiAD ^{Orga Verkaufs-AD}	112	■						
Messen	113							
Spezial-Training Messe Messe ^{Training}	114	■						
Spezial-Coaching Messe Messe ^{Coaching}	115	■						
INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION – FÜHRUNG	116	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer	Führung Teamleiter	AD	ID
Interkulturelle Kompetenz IK ^{Kompetenz}	118	■						
Interkulturelle Kommunikation und Konfliktlösung IK ^{Konfliktlösung}	119	■						
Interkulturelle Teamentwicklung IK ^{Teamentwicklung}	120	■						
Interkulturelles Führen IK ^{Führen}	121	■						
Interkulturelles Coaching IK ^{Coaching}	122	■						
Interkulturell IK ^{Erfolgsfaktor Innendienst}	123	■						

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

WORKSHOP – COACHING – MODERATION – INDIVIDUAL	124	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer Referenten	Führung Teamleiter	AD	ID
Intensiv-Coaching	126	■	■	■	■	■	■	■
Intensives Einzeltraining / Kleingruppentraining	127	■	■	■	■	■	■	■
Individuelle Moderation & Schlichtung / Mediation	128	■	■	■	■	■	■	■
Individueller Workshop / Moderation	129	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning TRAININGS-THEMEN	130	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer Referenten	Führung Teamleiter	AD	ID
me web distance learning KOMMUNIKATION	132	■	■	▲	▲	■	□	■
wdl Kommunikation am Telefon	132	■	■	▲	▲	■	□	■
wdl Lösungsorientierte und sichere Kommunikation	133	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning METHODISCHE FEHLERSUCHE	134	■	■	▲	▲	□	■	■
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Außendienst	134	■	■	▲	▲	□	■	■
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Innendienst	135	■	■	▲	▲	□	■	■
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Führungskräfte	136	■	■	▲	▲	□	■	■
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 Event/Webinar	137	■	■	▲	▲	□	■	■
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 für Instandh./Prod.	138	■	■	▲	▲	□	■	■
wdl MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0 Praxiszertifikat	139	■	■	▲	▲	□	■	■
me web distance learning TRAIN THE TRAINER	140	■	■	■	■	■	□	■
wdl Methodik/Planung/Konzeption	141	■	■	■	■	■	□	■
wdl Training online	142	■	■	■	■	■	□	■
wdl Moderieren und Verhandeln online	143	■	■	■	■	■	□	■
me web distance learning FÜHRUNG	144	■	■	■	□	■	■	■
wdl Führung aus der Distanz – Mitarbeiter und Teams	144	■	■	■	□	■	■	■
wdl Mitarbeitergespräche führen	145	■	■	■	□	■	■	■
me web distance learning VERKAUF	146	■	■	■	■	□	■	■
wdl Kundenkontakt und Verkauf im Außendienst ohne Besuch	146	■	■	■	■	□	■	■
wdl OUTBOUND aktiver Telefonverkauf	147	■	■	■	■	□	■	■
wdl ANGEBOTSVERFOLGUNG am Telefon	148	■	■	■	■	□	■	■
wdl Vor- und Einwandsbehandlung ECKSTEINE	149	■	■	■	■	□	■	■
wdl Verkaufsaktionen lebendig darstellen	150	■	■	■	■	□	■	■
me web distance learning INTERKULTURELL	151	■	■	■	■	■	■	■
wdl Interkulturelle Kommunikation	151	■	■	■	■	■	■	■
wdl Interkulturelle Kompetenz im Business	152	■	■	■	■	■	■	■
wdl Konfliktlösung im internationalen Kontext	153	■	■	■	■	■	■	■
wdl Führen im interkulturellen Kontext	154	■	■	■	□	■	■	■
wdl Interkulturelles Einzelcoaching / Teamcoaching	155	■	■	■	■	■	■	■
wdl Erfolgsfaktor Innendienst	156	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning INDIVIDUELL	158	■	■	■	■	■	■	■
wdl Individuelle Themen nach Vorgabe	158	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning ONLINE-MEETING	159	■	■	■	■	■	■	■
wdl Starterkit Online-Konferenz	159	■	■	■	■	■	■	■
wdl Anforderungsgespräche online	160	■	■	■	■	■	■	■
me KombiTraining - ONLINE	161	■	■	■	■	■	■	■
GRUNDÄTZLICHES	164							
Immer aktuell - einfach QR-Code scannen	164							
Wir behalten ...	165							

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

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, Vertrieb und Führung 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.**

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 festgelegten Qualitätsansprüchen entsprechen. Somit wird zusätzlich zum Trainingsinhalt auch der Trainer im Qualitätsmanagement berücksichtigt.

Dies garantiert Weiterbildung auf höchstem Niveau.

Mehr Informationen erhalten Sie auf der Homepage.

Einfach QR Code scannen:



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.

Der **me** Praxis-Trainer Markus Eckstein und die Trainer aus dem Trainernetzwerk 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.

me **Service • Vertrieb • Führung**
WEITERBILDUNG

Online
me web distance learning



Fred Hästens

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

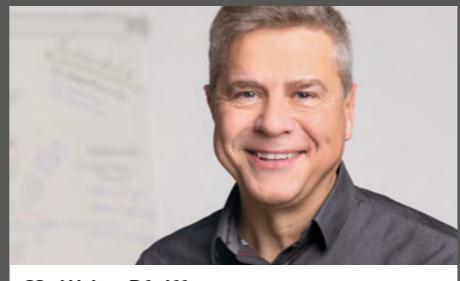
■ Trainingsthemen: ●●●●●●●●●●



Ferdinand Soethe

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

■ Trainingsthemen: ●●●●●●●●●●



Matthias Pfeiffer

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

■ Trainingsthemen: ●●●●●●●●●●



Michael Moritz

- Selbstständiger 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

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

■ Trainingsthemen: ●●●●●●●●●●



Uwe Storm

- Selbstständiger Trainer
- Potential- / Persönlichkeits-entwicklung
- Teamentwicklung
- Spezialist für Konfliktlösung und Coaching

■ Trainingsthemen: ●●●●●●●●●●



Dr. Andra Thiel

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

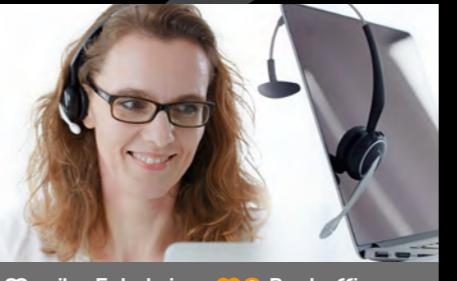
■ Trainingsthemen: ●●●●●●●●●●



Peter Spönemann

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

■ Trainingsthemen: ●●●●●●●●●●



Monika Eckstein - me Backoffice



Sandra Doneff - me Backoffice

- Geschäftsführerin
- Backoffice
- Kundenbetreuung
- Konzept und Angebot
- Kundenbetreuung

- Backoffice
- Kundenbetreuung
- Trainingsvorbereitung
- Buchhaltung



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: ●●●●●●●●●●

Trainer aus der Praxis

Alle 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.



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



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.

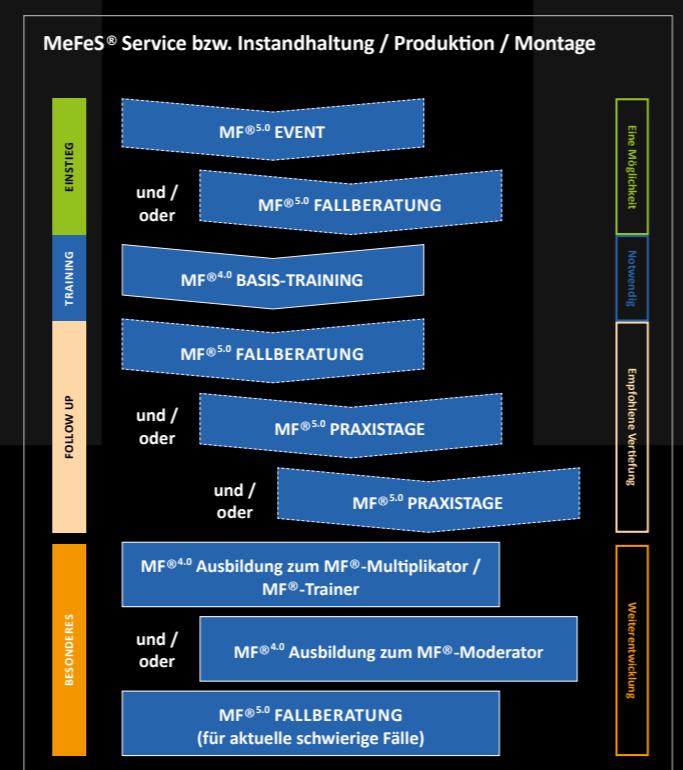
Die Vorgesetzten sind dann oft überrascht, mit wie viel Motivation die Mitarbeiter nach dem Training beginnen, die Themen umzusetzen. Was auch darauf zurückzuführen ist, dass nichts von der Stange kommt, sondern jedes Mal auf den Alltag der Teilnehmer, die Branche und das Unternehmen abgestimmt ist.

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 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.

Anangepasst

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.

Executive Partner des

 Der Service-Verband

me WEITERBILDUNG IM VIDEO 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



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_IWFxIGrc



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>



Trainingseinblick

Ein Einblick in den 2. Tag des 3-tägigen me Praxis-Trainings:
Miele Grundlagentraining „Erfolgreich kommunizieren im Service“.
 Guido Geller - Leitung Miele Haushgeräteservice 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>



Methodische Fehlersuche MeFeS®

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

<https://youtu.be/7w3wNjHn0SM>



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



Digitale Kommunikation und Kundenbetreuung

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

<https://youtu.be/TaxMXuA2BM>



me Weiterbildung zu Gast bei den KVD PitchDays 2025

Lösungsorientierte Kommunikation im Fokus
 In vielen Unternehmen dominiert problemorientierte Kommunikation: - „Das geht nicht!“ - „Das ist nicht meine Abteilung!“ - „Da kann ich nichts machen!“. Doch was wäre, wenn man den Blickwinkel ändert und den Fokus auf Lösungen statt Probleme richtet? Genau darum geht es in diesem Impuls-Vortrag von Markus Eckstein von me Weiterbildung, präsentiert bei den PitchDays des KVD

<https://youtu.be/1TzwxGln4FO>



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>



me Weiterbildung Einblick in den KVD Workshop: Menschliche Kommunikation in Zeiten von KI

Ein Blick hinter die Kulissen: So begleitet die me Weiterbildung Workshops! Wie schafft man Workshops, die inspirieren, verbinden und wirklich etwas bewirken? Beim KVD Congress in Essen hat Fred Kastens, me Praxis-Trainer, gezeigt, wie es geht. Mit dem Workshop „Menschliche Kommunikation und Führung in Zeiten von KI“ bot er nicht nur spannende Inhalte, sondern auch ein Beispiel dafür, wie die me Weiterbildung Unternehmen und Teams begleitet.

<https://youtu.be/tNPluT3vl1w>



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/p0yRBhmzgSA>

WISSEN
SUERTE
EINBLICKE

WISSEN TO GO me PODCAST JETZT DIREKT ANHÖREN

Die heutige Marktsituation erfordert Flexibilität, schnelle Entscheidungsfindung und die Bereitschaft, traditionelle Denkweisen zu überdenken. Da kommen wir ins Spiel: In der Diskussion aktueller Themen bringt die me Weiterbildung in jeder Podcast Folge mit Expertinnen und Experten aus der Praxis, Gästen und Kollegen ihre Erfahrungen und Perspektiven mit ein.

BUSINESSPRAXIS MIT AHA-EFFEKT.



Spotify Anhören auf Podcasts
Jetzt anhören bei Amazon Music Listen on YouTube Music

Immer up to date: Alle Podcast-Folgen gibt's auf me-weiterbildung.de/medien/podcast und überall, wo es Podcasts gibt.



Hochleistungsplattform Messe: von der Vorbereitung bis zur Neukundengewinnung

In dieser Folge werden die Herausforderungen und Erfolgsfaktoren für einen gelungenen Messeauftritt diskutiert.

Markus Eckstein, Geschäftsführer und me Praxis-Trainer der me Weiterbildung, spricht mit Gerwin Geisel ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Effizient Arbeiten im Team: Zeitmanagement + Kommunikation + Burnout-Prävention

In dieser Folge von INSIDE sprechen Markus Eckstein und Ferdinand Soethe über die Herausforderungen von Zeit, Stress, Überlastung und Frustration in Unternehmen. Sie beleuchten Techniken zur Stressbewältigung, besseren Arbeitsorganisation, effektiven ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Service-Helden als Verkäufer: Neue Wege im Kundenkontakt

In dieser spannenden Folge des me Weiterbildung Podcasts INSIDE stellen wir eine Frage, die viele Unternehmen beschäftigt: Sind Service-Mitarbeitende eigentlich auch Verkäufer?

Oft wird der Service als reine Technik wahrgenommen. Aber was passiert ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Leadership im Service: Digitalisierung – Mitarbeiterbindung – Change

In dieser Folge widmen wir uns einer provokanten Frage: Sind Kundendienst- und Serviceverantwortliche lediglich Problemlöser, oder sind sie die eigentlichen Treiber im Unternehmen?

Die Realität zeigt, dass sie in vielen Fällen zu den Schlüsselzügen im ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Verkaufen neu erlernen: Neukundengewinnung und Hardselling

In dieser Podcast-Folge beleuchten wir die tiefgreifenden Veränderungen und Herausforderungen im modernen Vertrieb. Markus Eckstein, Geschäftsführer und me Praxis-Trainer bei me Weiterbildung, spricht mit Philip Krossa, Director Sales und Business Development bei der Wolf GmbH (www.wolf.eu) ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Service Zukunft – Quelle für Innovationen und Trends

In dieser Folge: Carsten Neugroda, Geschäftsführer Kundendienstverband Deutschland e.V. KVD, teilt seine umfassende Expertise zur Verbandsarbeit des KVD und zur Unterstützung von Change-Prozessen und Organisationentwicklung im Service und darüber hinaus. Wir diskutieren ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Kommunikation – Mehr als Worte

In dieser kommunikativen Folge sprechen Markus Eckstein und Fred Kastens über die oft unterschätzte Macht der nonverbalen Kommunikation und wie sie unsere täglichen Interaktionen beeinflusst. Sie beleuchten die Bedeutung von Gestik, Stimme und Pausen und zeigen, wie diese Elemente unser Kommunikationsverhalten ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Methodische Fehlersuche MeFeS® – Mächtiges Denkwerkzeug

In dieser Folge sprechen wir über eine Kernkompetenz, die den technischen Service, Instandhaltung und Produktion prägt: Die Kunst der Methodischen Fehlersuche MeFeS® / MF®.

Und es geht hier nicht nur um „Erfahrung“ – sondern um eine klare ...

Spotify Anhören auf Podcasts



KI in der Service-Praxis – Hallo KI, löse das Problem!

In dieser Folge sprechen wir mit Hans-Werner Albrecht, Executive Vice President Digital Customer Solutions bei der RATIONAL AG (www.RATIONAL-online.com) darüber, wie Künstliche Intelligenz (KI) und Digitalisierung den Service revolutionieren – und zwar heute, nicht erst morgen oder in der Zukunft ...

Spotify Anhören auf Podcasts



In dieser Folge des Podcasts INSIDE diskutieren Markus Eckstein und Fred Kastens die tiefgreifenden Veränderungen, die die Digitalisierung und Künstliche Intelligenz (KI) für Unternehmen, Führungskräfte und Mitarbeitende mit sich bringen. Dabei beleuchten sie nicht nur die technologischen Chancen, sondern auch die Herausforderungen ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Wie gelingt es, ein Unternehmen erfolgreich zu übernehmen und gleichzeitig Tradition und Innovation miteinander zu verbinden? In dieser Folge widmen wir uns der Kunst des Changemanagements anhand der spannenden Integration einer neuen Tochtergesellschaft ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Globale Serviceteams – führen, stärken, rekrutieren, entwickeln

Wie schafft man ein Team, das nicht nur weltweit im Einsatz ist, sondern auch wirklich zusammenhält? In dieser Folge von „Business Praxis mit AHA-Effekt“ sprechen wir mit Dirk-Ingo Rohde, Head of Field Service bei WILCO AG (www.wilco.com), und dem me Praxis-Trainer Matthias Pfeiffer über die ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Weg zur KI: Was geht? Was bringt's?

In dieser Folge steigen wir tief ein in die Welt der Künstlichen Intelligenz und wie man KI wirklich ins Unternehmen bringt – aber nicht theoretisch, sondern praxisnah und mit Fokus auf echten Nutzen im Unternehmensalltag.

Zusammen mit Dr. Michael Mihatsch von Bluesolve (www.bluesolve.tech) ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Geht nicht war gestern – reden wir über lösungsorientierte Kommunikation

In dieser energiegeladenen Spezialfolge nehmen wir Sie mit auf die Zukunft Personal Süd – direkt auf die Bühne der Solution Stage 3. Mit dabei: Markus Eckstein live, ungeschminkt, praxisnah und mit einem klaren Ziel: Weg von der Problemspirale, hin zu echter ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Globale Serviceteams – führen, stärken, rekrutieren, entwickeln

Wie schafft man ein Team, das nicht nur weltweit im Einsatz ist, sondern auch wirklich zusammenhält? In dieser Folge von „Business Praxis mit AHA-Effekt“ sprechen wir mit Dirk-Ingo Rohde, Head of Field Service bei WILCO AG (www.wilco.com), und dem me Praxis-Trainer Matthias Pfeiffer über die ...

Spotify Anhören auf Podcasts



Aus Job wird Leidenschaft „Ich hätte ja einen tollen Job – wenn nicht die Kunden, Kollegen oder kaputten Maschinen wären...“

In dieser Folge gehen wir einer Frage auf den Grund, die sich viele schon mal morgens beim Zähneputzen gestellt haben: Warum mache ich das eigentlich? Markus Eckstein und Fred Kastens widmen sich der spannenden und ...

Spotify Anhören auf Podcasts

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 Wettbewerbsfeld 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



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.



KOMMUNIKATION EVENT

- Umgang mit Kunden und Kollegen
- Vorgehensweise bei schwierigen Gesprächen/Themen
- Weitere Inhalte aus den nachfolgenden Modulbeschreibungen nach Ihren Vorgaben wählbar

MeFeS® METHODISCHE FEHLERSUCHE EVENT

- Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Bearbeitung eines firmenspezifischen Falls
- Weitere Inhalte aus den nachfolgenden Modulbeschreibungen nach Ihren Vorgaben wählbar

TRAIN THE TRAINER EINWEISUNG EVENT

- Effektives Auftreten als Trainer
- Aufmerksamkeitsmanagement / lebendiges Lernen
- Weitere Inhalte aus den nachfolgenden Modulbeschreibungen nach Ihren Vorgaben wählbar

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

VERKAUF EVENT

- Kommunikation in der Verhandlung
- Argumentationstechnik bei Einwänden
- Praxis- und Teilnehmerbeispiel
- Weitere Inhalte aus den nachfolgenden Modulbeschreibungen nach Ihren Vorgaben wählbar

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

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

Zielgruppe

- Service-Mitarbeiter
- Vertriebs-Mitarbeiter
- Führungskräfte
- Back-Office-Mitarbeiter
- Logistik-Mitarbeiter

- Service-Mitarbeiter
- Support-Mitarbeiter
- Instandhaltungs-Mitarbeiter
- Hotline-Mitarbeiter
- Führungskräfte

- Technische Trainer
- Fachtrainer
- Service-Mitarbeiter
- Vertriebs-Mitarbeiter
- Führungskräfte

- Geschäftsführer / Inhaber
- Führungskräfte
- Abteilungs- / Teamleiter
- Angehende Führungskräfte

- Service-Mitarbeiter
- Vertriebs-Mitarbeiter
- Führungskräfte
- Backoffice-Mitarbeiter (z.B. Buchhaltung)

- Alle Mitarbeiter und Führungskräfte, die mit unterschiedlichen Kulturen im In- und Ausland zu tun haben

TRAININGSSPRACHEN

- Deutsch / Englisch

INTERKULTURELL

- zusätzlich Französisch

ANGEBOT – EVENT

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.
- Gleichermaßen 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.
- Gleichermaßen 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.

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,...

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, Stimmuster, 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 VAI^{Field Service}
- Video-Training KiS^{Video - Field Service}
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour KiS^{on the job - Field Service}

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM
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 Stimmuster, 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 VAI^{Support}
- Sprachaufzeichnungs-Training KiSTel^{Support}
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt KiSTel^{on the job-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

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

... damit Techniker Themen beim Kunden gut lösen.

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

FOLLOW UP

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

- Optimierte 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}

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



PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

FOLLOW UP

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

- Optimierte 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}

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



PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM



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

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

FOLLOW UP

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

- Optimierte 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 VAI^{Field Service}
- Weiteres Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour KiS^{on the job-Field Service}

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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

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 ggf. in Chancen umgewandelt werden.

Ziel (Ansatz)

- Kompetent und sicher beim Kunden auftreten
- Verkaufschancen aus dem Kundenkontakt heraus erkennen und nutzen
- Systematisch eine gute Kundenbeziehung aufzubauen 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.
- Bedarfswidigung 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, Stimmuster, 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 VAI^{Field Service}
- Video-Training KViS^{Video - Field Service}
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour KiS^{on the job-Field Service}

... wenn Verkaufen Freude macht.

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



Deutsch

Englisch

Französisch

Italienisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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



PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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 ggf. 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.
- Bedarfsdeckung 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, Stimmuster, 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}

... wenn Verkaufen Freude macht.

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.
- 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 Echtersituationen, 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}

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

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



PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

FOLLOW UP

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.

THEMA

KViSTel on the job - Support

Kommunikation und Verkauf 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:

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

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 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-Workshops).

Ziel (Ansatz)

- Konkretes Verkaufen am Telefon findet statt und wird gecoachtd.
- 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 Echtelefonaten:

- 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

VORAUSSETZUNG

■ Idealerweise Basis-Training KViSTel^{Support}

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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

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 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 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 VAI^{Field Service}
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour (Verkauf) KViS^{on the job-Field Service}

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

FOLLOW UP

THEMA

KViS Video - Field Service

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

VORAUSSETZUNG

■ Basis-Training KViS^{Field Service}

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

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



PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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, Stimmuster, 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 VAI V^{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}

**Professionelle Kommunikation mit Kunden
als Basis für erfolgreiches Verkaufen**

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 Stimmuster, 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 VAI V^{Vertrieb - Telefon}
- Sprachaufzeichnungs-Training
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt KiVTel^{on the job-Vertrieb Telefon}

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

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



- | | |
|---------------|-------------------------------------|
| PRÄSENZ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| HYBRID | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ONLINE | <input type="checkbox"/> |
| TRAININGSFORM | |

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

FOLLOW UP

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

- Optimierte 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 Erkenntnis
- Schärfung des persönlichen Selbstverständnisses
- Erarbeitung weiterer Umsetzungsideen / eines „Lernplanes“ für die nächsten Schritte

Follow UP:

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

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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

FOLLOW UP

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

- Optimierte 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 VAI^{Vertrieb}
- Weiteres Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt KiVTel on the job - Vertrieb Telefon

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

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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

FOLLOW UP

Unsere Art des Videotraining macht Spaß!

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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

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 aufzubauen 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, Stimmuster, 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 VAI^{Vertrieb}
- Einzelcoaching durch Mitfahrten beim Kundenbesuch on tour / beim direkten Kundenkontakt im Verkaufsraum / in der Ausstellung KViV ^{on the job-Vertrieb}
- Verkauf und Argumentation im Vertrieb und Handel VAI^{Vertrieb}
- Neukundengewinnung – Kaltakquise VAI^{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}

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

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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 – bedarfsoorientiert.
- 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 Stimmuster, 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) KViV on the job-Vertrieb Telefon

Vom reaktiven zum proaktiven Telefonkontakt, um am Hochleistungsmarkt zu bestehen

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

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 Echtersituationen, 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

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

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



Deutsch

Englisch

- | | |
|---------------|-------------------------------------|
| PRÄSENZ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| HYBRID | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ONLINE | <input checked="" type="checkbox"/> |
| TRAININGSFORM | |

- | | |
|---------|-------------------------------------|
| PRÄSENZ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| HYBRID | <input type="checkbox"/> |
| ONLINE | <input type="checkbox"/> |

FOLLOW UP

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.
- 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 Echtelefonaten:
 - 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) KViV^{on the job - Vertrieb Telefon}

VORAUSSETZUNG

- Idealerweise Basis-Training KViV^{Vertrieb - Telefon}

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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

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 Zahl der Coachees)

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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

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,...

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 Alltags.
- 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 persönlichen 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, Stimmuster, 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}

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

... als besonderes Willkommen mit langfristigem Nutzen.

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: Optimaler 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

BESONDERES

THEMA

Kommunikation
bei extrem schwierigen
Konflikt- und Reklamations-
gesprächen

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE

TRAININGSFORM

Extreme Situationen im Sinne des Kunden
und des Unternehmens lösen

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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



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



... damit wieder Vertrauen und Zusammenarbeit entsteht.

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

BESONDERES

THEMA

Ausbildung / Coaching:
Prozessoptimierung und
Betreuung des Kunden

Inhouse

DAUER

■ 2 Tage mit Nachfolge-
veranstaltungen

TEILNEHMERZAHL

■ 4-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

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

VORAUSSETZUNG

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

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM



BESONDERES

Zeitfresser an der Wurzel packen

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.

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 WL^{Prävention} bzw. WL^{Integration}

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



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 ggf. 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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM



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

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 Prioritätssetzung
- 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, Glaubenssätze, Metaprogramme)

Follow UP:

- Persönliches Coaching am Arbeitsplatz



Wenn nicht jetzt ... wann dann?

Konflikthemen beim Kunden

Optimierungsprozesse beim Kunden anleiten

Interne Meetings (nicht nur) zu technischen Themen

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 – konflikträchtige 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 Beteiligte und gleichzeitig gibt es eine klare (Prozess-) Leitung und teilweise auch sehr klare Ansagen.
- Infostände, Zwischenabschritte 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.

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

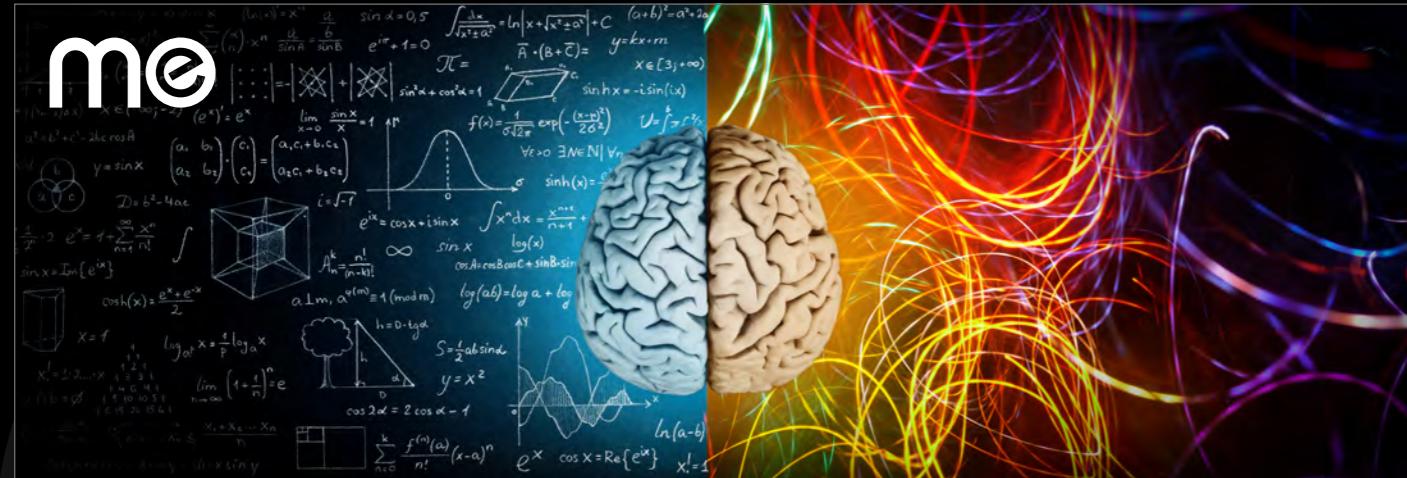
- Idealerweise Basis-Training KiS / KViS

TRAININGSSPRACHEN



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.**



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.



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“ grund-sätzlichen 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 maß-geschneiderte 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
- Kundendienst
- 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



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.

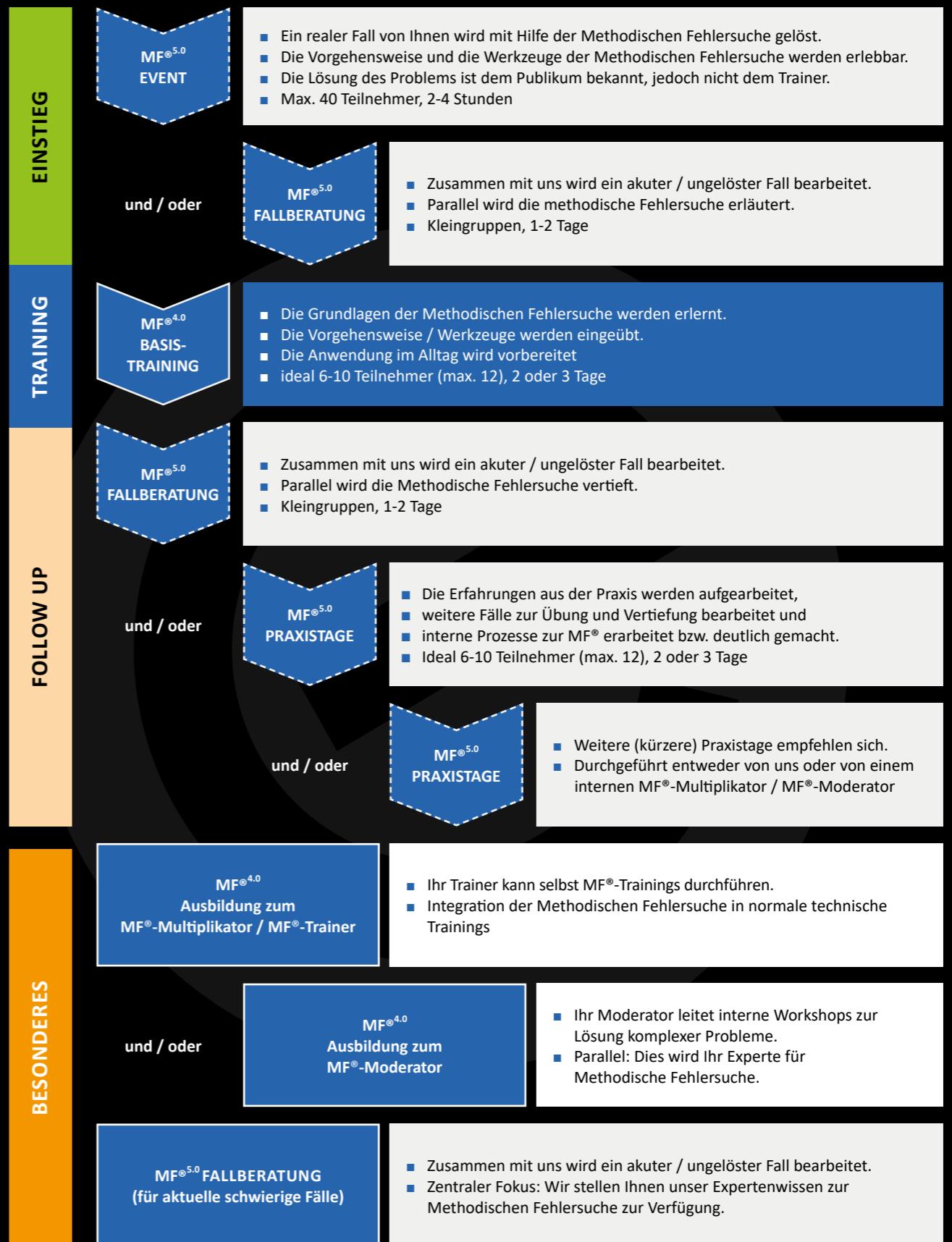
ÜBERSICHT: Trainings zur Methodische Fehlersuche MF®^{4.0} und MF®^{5.0} – Was ist möglich?

Eine Möglichkeit

Notwendig

Empfohlene Vertiefung

Weiterentwicklung



Alle Trainings können Sie bekommen für

a) den technischen Service: Field, Annahme, Support,...

b) Instandhaltung – Produktion – Montage: Techniker, Qualitätssicherung, Vorgesetzte,...

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,...

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 Kis^{Field Service}
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

Französisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

SERVICE

SERVICE

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

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 Kis^{Support}
- Ausbildung zum Moderator in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Moderator
- Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF®4.0 Multiplikator / Trainer

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



Deutsch

Englisch

Französisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

Reduziert Kosten, steigert die Kundenzufriedenheit und erhöht die Kompetenz

Systematik, die sich lohnt!

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



... für ein erstes Kennenlernen.

Häufige Situationen im Unternehmen

- Die Fehlersuche ist erfahrungsorientiert.
- 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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



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

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

BESONDERES

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.

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

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

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

Konkrete Praxis-Fälle methodisch lösen

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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

**... üben, anwenden, vertiefen, verstehen
= Umsetzung im Alltag**

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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

INSTANDHALTUNG

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, niedrige 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

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

... 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, niedrige 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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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

BESONDERES

Wir trauen uns!

THEMA

MF®5.0 Fallberatung I / P / M

MeFeS® Methodische Fehlersuche
Fallberatung in Instandhaltung / Produktion / Montage

Inhouse
Offenes Training

DAUER

■ 1 Tag

TEILNEHMERZAHL

■ 1-6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

■ Verantwortliche für das Lösen schwieriger Fälle

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

INSTANDHALTUNG

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 Frustration 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

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

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

FOLLOW UP

THEMA

MF®5.0 Praxistage I / P / M

MeFeS® Methodische Fehlersuche
Praxistage in Instandhaltung / 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 Verantwortliche

VORAUSSETZUNG

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

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

BESONDERES

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

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

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 Ergebnis 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

VORAUSSETZUNG

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

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

... damit Prozesse und Vorgehensweisen einheitlich werden.

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 Grundausbildung 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
 - Ggf. 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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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

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 zureckkommen 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.

BASIS-TRAINING

THEMA

TTT

Train the (technical) Trainer

Inhouse
Offenes Training

DAUER

■ 3 Tage

TEILNEHMERZAHL

■ 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

■ Technische Trainer
■ Fachtrainer
■ Softwaretrainer

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:

- Aufbaulaining 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}

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

... damit keine Langeweile aufkommt!

Hinweis:

Eine Alternative zum Aufbaulaining 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

- Verfestigung 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 Aufbaulaining 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
Aufbaulaining

Inhouse

DAUER

■ 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

■ 1-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

■ Technische Trainer
■ Fachtrainer
■ Softwaretrainer

VORAUSSETZUNG

■ Basis-Training TTT
Train the (technical) Trainer

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

Nur Übung macht den Meister.

FOLLOW UP

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

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

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

- Verfestigung 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

VORAUSSETZUNG

■ Basis-Training TTT
Train the (technical) Trainer

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

**Die effektivste Art des Lernens –
Alltagsbegleitung in der realen Schulungssituation**

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

- Verfestigung 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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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

BASIS-TRAINING
THEMA
EW
Einweisung

Inhouse
DAUER

■ 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

■ 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

■ Techniker
■ Monteure

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 Medieneratz 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

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN


Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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

**EFFEKTIVES PRÄSENTIEREN
EP**
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

BASIS-TRAINING
THEMA
EP
Effektives Präsentieren

Inhouse
DAUER

■ 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

■ 6-10 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

■ Vorgesetzte
■ Trainer
■ Jeder, der präsentiert

VORAUSSETZUNG

■ PowerPoint o.Ä.
einsetzen können

TRAININGSSPRACHEN


Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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

Der immer stärker werdende Wettbewerb in vielen Brächen 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

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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

FOLLOW UP

THEMA

ZFÜ Zielvereinbarungsgespräche

Führung
Mitarbeiter- und Ziel-
vereinbarungsgespräche
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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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 Voraussetzungen 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}

Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche erfolgreich führen

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 Beteiligte und gleichzeitig gibt es eine klare (Prozess-)Leitung und teilweise auch sehr klare Ansagen.
- Infostände, Zwischenstufen 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}

Effektive Abteilungsbesprechungen und Meetings leiten

FOLLOW UP

THEMA

ZFÜ effektive Meetings

Führung
effektive Abteilungs-
besprechungen 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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

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

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE
TRAININGSFORM
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 Zielen 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

Zielführende Strategien für den Führungsalltag gemeinsam erarbeiten

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

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

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE
PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE

BESONDERES

THEMA

ZFÜ Teamentwicklung

Führung

Teamentwicklung

Inhouse

DAUER

■ 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

■ 6-10 Teilnehmer

■ auch als intensives Kleingruppentraining

ZIELGRUPPE

■ Inhaber
■ Geschäftsführer
■ Führungskräfte
■ Teamleiter
■ Abteilungsleiter

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 ggf. 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}

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

Vom Gegeneinander zum fairen und realistischen Miteinander

Bewerbungsgespräche vorbereiten und repräsentativ führen

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 gestalten
- 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.
- Anforderungen zwischen Human Resources HR und Fachbereich werden konkretisiert.
- Von der Anforderung an den Bewerber über die Stellenbeschreibung 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

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

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
■ Fachbereichsverantwortliche

VORAUSSETZUNG

■ keine
■ hilfreich: Basis-Training
Kommunikation

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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



SITUATIVES FÜHREN – ZIELE ERREICHEN



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



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



Deutsch Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



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

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 Abteilungs-
leiter, die mit der Ein-
gliederung betraut sind

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



Freude an Höchstleistung UND ein gutes Leben

Für den Job brennen – ohne auszubrennen

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



„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 Verkaufsvorhinderungstheke (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

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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.
- Bedarfswellung 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
- Abschluss sicherer 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}

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
- Abschluss sicherer im Servicemarkt 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 KVSTel^{Support}
■ Kombination mit KiSTel oder KVSTel möglich

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

Professionelle Vor- und Einwandsbehandlung für ein erfolgreiches Verkaufen im Service

Professionelle Vor- und Einwandsbehandlung für ein erfolgreiches Verkaufen am Telefon

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

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM
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 Neukundengewinnung aufgefüllt.
- Sicherer Auftritt 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
- Sicherer Auftritt 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 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 on tour (Verkauf) VAiS^{on the job - Field Service}

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}

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


Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM
Neukundengewinnung als Überlebensprinzip im Verdrängungs- und Hochleistungsmarkt Service
Angebotsverfolgung – der professionelle Weg zu Erhöhung der Abschlussquote

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 Kleinst-
gruppen

ZIELGRUPPE

Alle, die im Vertrieb und
Handel aktiven telefonischen
Kontakt mit Kunden haben:
■ ET-Verkäufer
■ Kundenbetreuer / -berater
■ Service Innendienst
■ Support
■ Verkäufer von Wartungs-
verträgen,...

VORAUSSETZUNG

■ keine
■ oder kombiniert mit KiSTel
oder KViSTel oder VAiSTel

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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}

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

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}

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

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



Deutsch

Englisch

FOLLOW UP

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

- Optimierte 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 Erkenntnis
- 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}

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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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 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 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

VAi^{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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM



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

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 Kvi^{Vertrieb}
■ Kombination mit Kiv^{Vertrieb} oder Kvi^{Vertrieb} möglich

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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.
- Bedarfswellung 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
- Abschluss sicherer 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}

**Professionelle Vor- und Einwandsbehandlung
für ein deckungsbeitragsstarkes Verkaufen**

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
- Abschluss sicherer 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}

**Professionelle Vor- und Einwandsbehandlung
für ein erfolgreiches Verkaufen am Telefon**

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 KviTel
■ Kombination mit KivTel oder KviTel möglich

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

FOLLOW UP

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.

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

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

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training KiV^{Vertrieb} oder KViV^{Vertrieb}
- Kombination mit KiV oder KViV oder VAiV möglich

TRAININGSSPRACHEN


Deutsch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM
Neukundengewinnung als Überlebensprinzip im Verdrängungs- und Hochleistungsmarkt
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) VAiV^{Telefon - Vertrieb}

FOLLOW UP
THEMA
VAiV Angebotsverfolgung

Professionelle Angebotsverfolgung im Vertrieb 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


Deutsch



Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM
Angebotsverfolgung – der professionelle Weg zu Erhöhung der Abschlussquote

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 Kleinst-
gruppen

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 VAI

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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 Dienstleistungsverkauf
 - aktives Cross-Selling
 - aktives UP-Selling
 - 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 VAI^{Vertrieb - Telefon}
- Sprachaufzeichnungs-Training
- Einzelcoaching direkt beim telefonischen Kundenkontakt (Verkauf) VAI^{on the job - Vertrieb}

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

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 Verhaltentechnik 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}

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

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 VAI^{Vertrieb}

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM



FOLLOW UP

THEMA

VAiV on the job - Vertrieb

Verkauf und Argumentation 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 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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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

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 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 KViV^{Vertrieb - Telefon}
■ Idealerweise Follow UP VAiVTel^{Vertrieb - Telefon}

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch



Englisch

110

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

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

WORKSHOP / TRAINING

THEMA

OiAD^{Orga Verkaufs-AD}

Organisation im Verkaufs-
Außendienst
Effektives Gebietsmanage-
ment und effektive Organi-
sation als Außendienstmit-
arbeiter
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



Deutsch

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

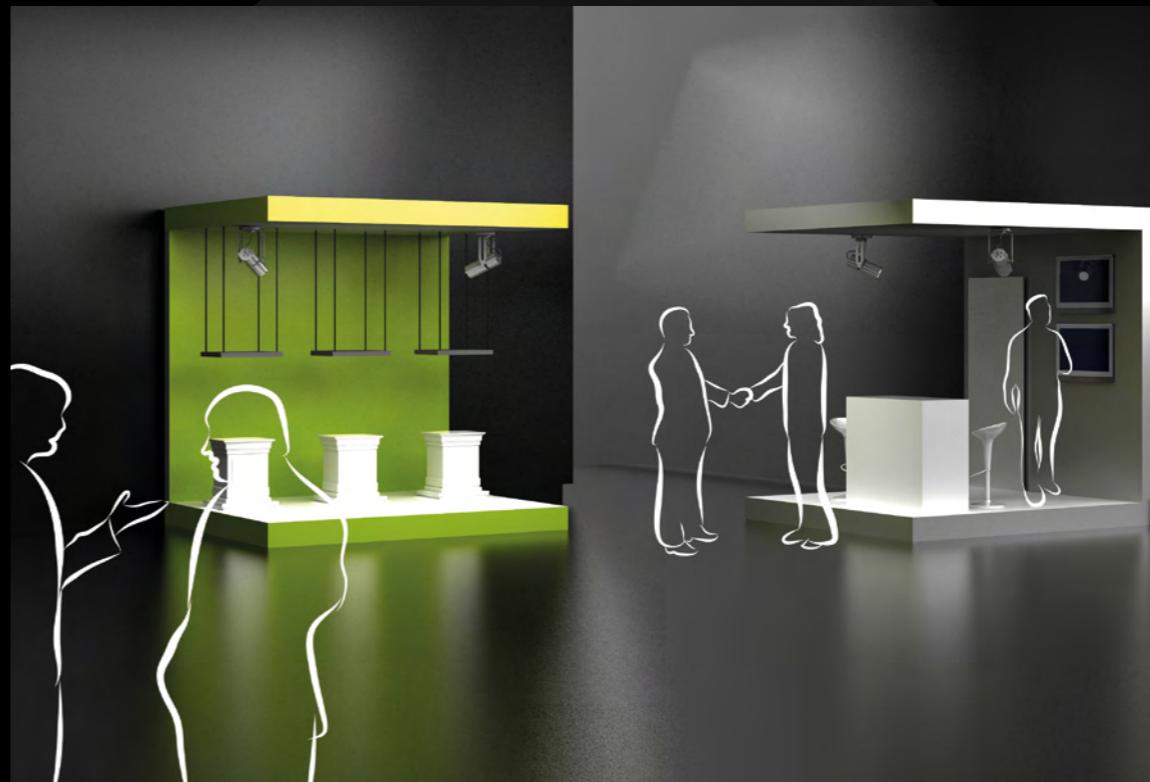
SPEZIAL-THEMA MESSE / MESSEBETREUUNG

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 Standbesetzung, welche sich hinten im Stand in einer Sitzecke
„versteckt“.

Wie wirksam Messen sind hängt auch von der Einstellung der Unternehmen und deren Mitarbeiter /
Standbesetzung 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 Mes-
sen 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 Überlebens-
prinzip!

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 in-
einanderlaufen, um den gewünschten Erfolg zu generieren.

Das Messetraining der me Weiterbildung setzt bei den Mitarbeitern der Standbesetzung und den Mitarbei-
tern an, welche für den Kundenkontakt nach der Messe verantwortlich sind.

Die Messe-Module finden Sie auf den nächsten zwei Seiten.

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

■ Messestandbesetzung mit
und ohne Kundenkontakt
■ Vertrieb
■ Service
■ Marketing

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

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 Ausnahmestand 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 Kontaktdata 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

**Professionelle aktive Kundenansprache
und Beratung auf Messen**

Coaching der Messestandbesetzung direkt auf dem Messestand

Häufige Situationen im Unternehmen

- Das Messe Motto wird nur bedingt umgesetzt.
- Mitarbeiter suchen lieber Kollegen als Kunden.
- Durch das nonverbale Verhalten der Messestandbesetzung 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 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 Messeregeln
- 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 Echtesituation 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}

**Professionelle Begleitung der Messestandbesetzung
und wichtige Hilfestellung für die Umsetzung**

SPEZIAL-COACHING

THEMA

Messe^{Coaching}

Professionelle Begleitung der
Messestandbesetzung 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

■ Messestandbesetzung mit
und ohne Kundenkontakt
■ Vertrieb
■ Service
■ Marketing

VORAUSSETZUNG

■ Idealerweise vorgeschalte-
tes Spezial-Training
Messe^{Training}

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ <input checked="" type="checkbox"/>	HYBRID <input checked="" type="checkbox"/>	ONLINE <input type="checkbox"/>	TRAININGSFORM
--	---	--	----------------------

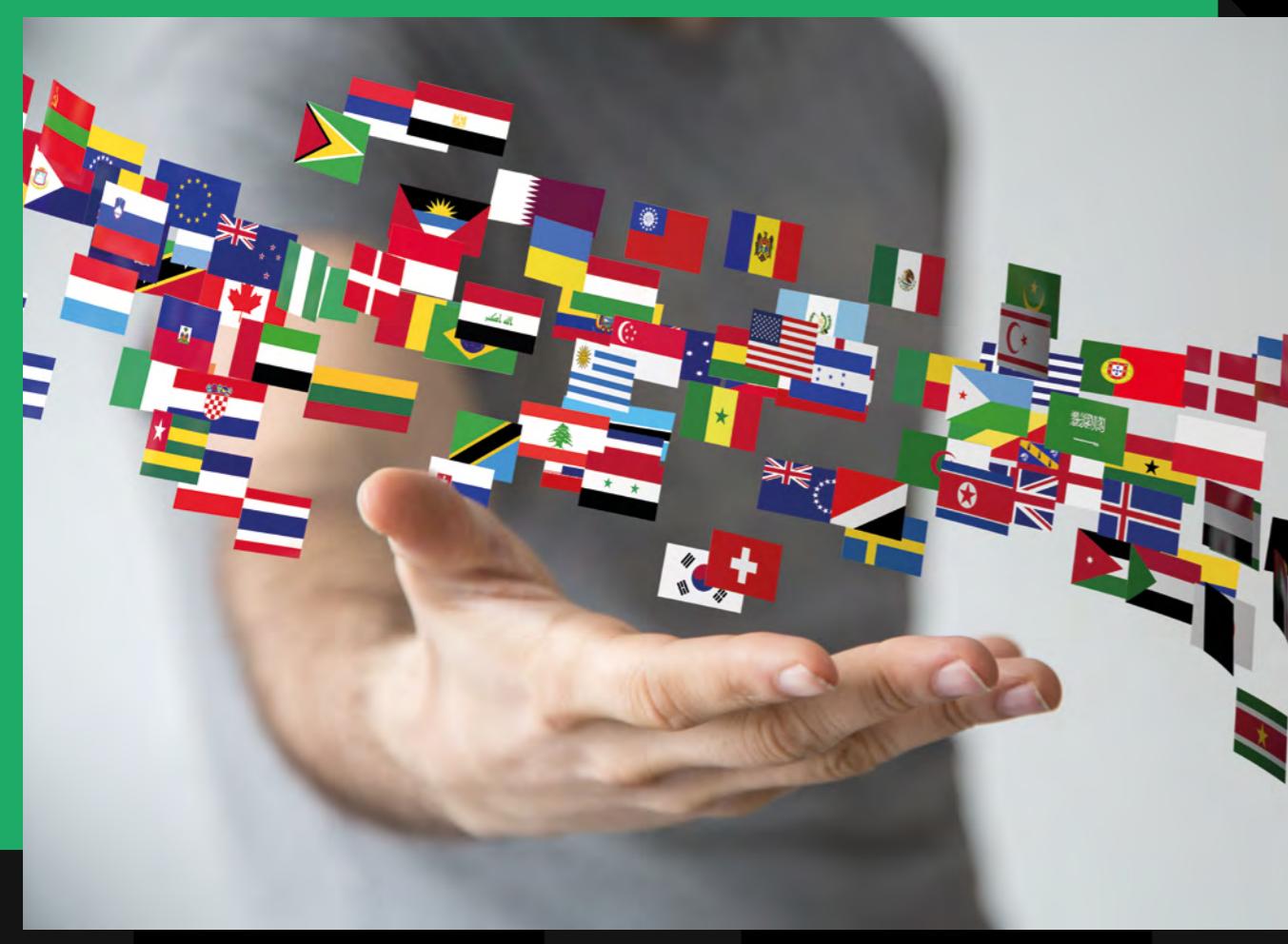
Die Welt wird kleiner, Ihre Chancen werden größer.

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 Frustration kann 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.

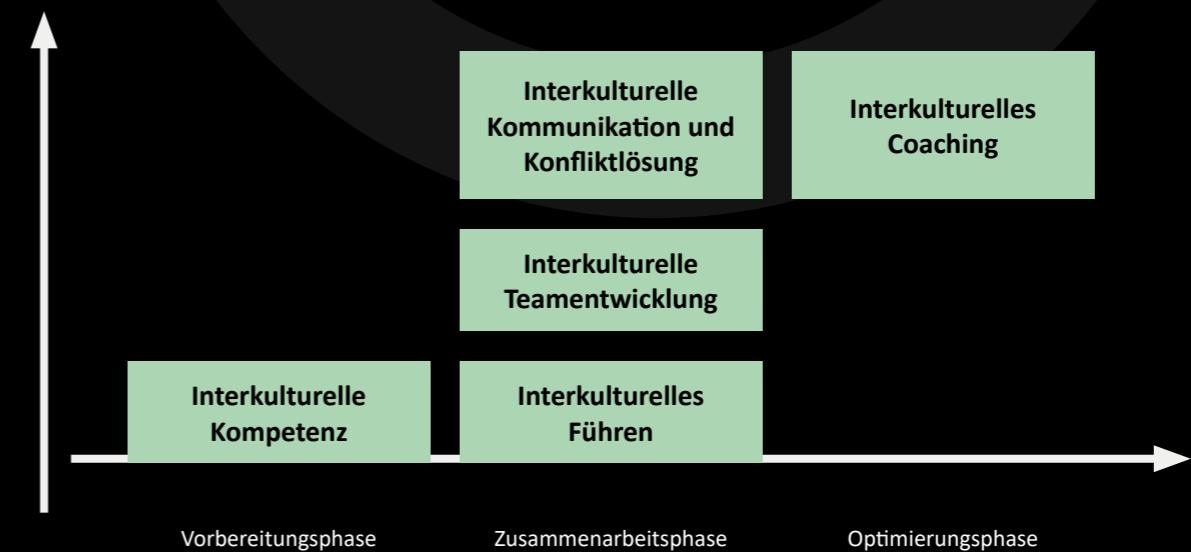
Gerade auch für Techniker und Servicemitarbeiter am Telefon sind solche Kompetenzen besonders hilfreich, denn sie stärken die Kommunikations- und die Handlungsfähigkeit und gewährleisten einen hohen und effizienten Servicegrad.



INTERKULTURELL

Alles zu seiner Zeit: Für jede Phase einer Aufgabe gibt es die darauf abgestimmten Maßnahmen und Instrumente.

Interkulturelle Angebote nach Phasen:



BASIS-TRAINING
THEMA
IK^{Kompetenz}
Interkulturelle Kompetenz
Länderunabhängiges
Grundlagentraining
Inhouse
DAUER

■ 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

■ 10-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter im internationalem Kundendienst
- Einkäufer
- Servicemitarbeiter am Telefon
- Mitarbeiter in internationalem Teams
- Internationale Projektleiter

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}

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN


Deutsch

Englisch

Französisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM


**Äußere Grenzen werden schneller
überwunden als innere.**

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/>

**Interkulturelle Kompetenzen
kann man erlernen und trainieren.**

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


Deutsch

Englisch

Französisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE

TRAININGSFORM

BESONDERES
THEMA
IKTeamentwicklung

Interkulturelle Teamentwicklungs für kulturell gemischte Teams
Inhouse
DAUER

■ 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

■ 6-12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Kulturell gemischte Abteilungen
- International verstreute Abteilungen
- Kulturell gemischte Projektteams

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 Teamsprits
- 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/>


VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN


Deutsch



Englisch



Französisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

Die Konzentration auf Potentiale statt auf Probleme von internationalen Teams wird zum Katalysator für Innovation.

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 Situationen
- 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
IKFühren

Interkulturell Führen
Inhouse
DAUER

■ 2 Tage

TEILNEHMERZAHL

■ 6-8 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Führungskräfte
- Projektleiter

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN


Deutsch



Englisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

Durch kompetente interkulturelle Kommunikation wird der Innendienst zum Erfolgsfaktor.

FOLLOW UP

Intensive Begleitung von Führungskräften, Projektleitern und Gruppen in Projektphasen bei internationa-
len Sonderaufgaben, Change-Prozessen, neuen Aufgaben und Verantwortlichkeiten.

THEMA
IK Coaching

Interkulturelles Coaching
**Intensive Begleitung in inter-
kulturellen Projektphasen**
Inhouse / on the job
DAUER

■ individuell

TEILNEHMERZAHL

■ 1-4 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

■ Führungskräfte
■ Projektleiter
■ Internationale Manager
■ Einzelpersonen
■ Kleingruppen

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

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN


Deutsch

Englisch

Französisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM


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/>



**Interkulturelle Potentiale nutzen
und erfolgreich werden**

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/>



**Interkulturelle Kompetenzen
kann man erlernen und trainieren.**

BESONDERES
THEMA
IK Erfolgsfaktor Innendienst

**Richtige E-Mails schreiben
und angemessenes Tele-
fonieren 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


Deutsch

Englisch

Französisch

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE

TRAININGSFORM

Die **me Weiterbildung** steht für angepasste und praxisbezogene Weiterbildungmaßnahmen. 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

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.

THEMA

Intensiv
Coaching
Inhouse

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.

DAUER

■ 1-x Tage

TEILNEHMERZAHL

■ 1-6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Je nach Bedarf

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 / Entwicklungswägen 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

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

... erkennen, formulieren, Lösungswege beschreiben.

EINZELTRAINING / KLEINGRUPPENTRAINING

Lern-Turbo zünden und Grenzen überschreiten

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 Entwicklungsmöglichkeiten 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 / Verfestigung des Lernens

Follow UP:

- Weitere Lerneinheiten dieser Art
- Transfersicherung durch (telefonisches) Coaching
- Transfersicherung durch Aufgaben für die Praxis (und entsprechende Nachbetreuung)

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



Deutsch



Englisch

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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

Immer wenn wir hier gerufen werden, geht es darum, ein zu viel an Reibung und Konflikt aufzugreifen und umzuwandeln. Umzuwenden 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 generiert 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 konstruktiv 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

WORKSHOP / MODERATION

Mit System und Unterstützung Themen erarbeiten

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 Alltagsgeschäfts
- 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 generiert 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 konstruktiv 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

WORKSHOP / MODERATION

THEMA

Individuell
Workshop / Moderation
Inhouse

DAUER

■ 1-2 Tage

TEILNEHMERZAHL

■ 2-x Teilnehmer

ZIELGRUPPE

Je nach Bedarf

VORAUSSETZUNG

■ keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ	✓
HYBRID	✓
ONLINE	✓

Tragfähige Lösungen statt aufreibende Konflikte

Eine zuverlässige und effektive Art der Ergebnissicherung

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 übungintensive 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 **me** web distance learning

ONLINE-TRAINING

Technische Voraussetzung?

Es genügt ein Tablet, 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.

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
 Deutsch Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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
 Deutsch Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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
 Deutsch Englisch

PRÄSENZ HYBRID ONLINE TRAININGSFORM

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



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



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
 Deutsch Englisch

PRÄSENZ HYBRID ONLINE TRAININGSFORM

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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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)

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

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
■ Deutsch
■ Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM



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



Deutsch

Englisch

PRÄSENZ



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

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch

Englisch



Online

me web distance learning

THEMA

wdl
MeFeS® Methodische
Fehlersuche MF®^{4.0}
Praxiszertifikat

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



Deutsch

Englisch



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.



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 / Hospitalization}
- 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

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



Deutsch

Englisch



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
 Deutsch Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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-escalieren.

Inhalte

- Trainer-Training mit der Konferenz-Software des Unternehmens
- Praktischer Einsatz wirksamer nonverbaler und verbaler Techniken
 - Kompetenzwahrnehmung und Aussagen
 - Fokussierung von Gruppen durch Visualisierungswerzeuge
 - 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

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 Visualisierungswerzeuge
 - Struktur und Übersicht schaffen und bewahren
 - Moderation und Verhandlung mit Simultanprotokollierung
- Kompetenz 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

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
 Deutsch Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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

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

Deutsch

Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM



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

me web distance learning VERKAUF

wdl OUTBOUND aktiver Telefonverkauf

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

Online
me web distance learning

THEMA

wdl
OUTBOUND aktiver
Telefonverkauf
und aktive Betreuung

web

DAUER

■ 1+1 Tag je nach Themen-
umfang (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



Deutsch



Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



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
 Deutsch Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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

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 Themen-umfang (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
 Deutsch Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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



Deutsch Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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

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

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



Deutsch Englisch Französisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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 interna-
tionalen Kundendienst
■ Einkäufer
■ Servicemitarbeiter am
Telefon
■ Mitarbeiter in interna-
tionalen Teams
■ Internationale Projektleiter

VORAUSSETZUNG
■ keine

TRAININGSSPRACHEN
 Deutsch Englisch Französisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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

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 Führungs-
kräfte in Konflikt-
situationen

VORAUSSETZUNG
■ keine

TRAININGSSPRACHEN
 Deutsch Englisch Französisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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



Deutsch Englisch Französisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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

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 Einzel-
coaching / Teamcoaching

web

DAUER

■ 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

■ Einzelpersonen
■ Kleingruppe bis 4 Personen

ZIELGRUPPE
■ alle Mitarbeiter und
Führungskräfte

VORAUSSETZUNG
■ keine

TRAININGSSPRACHEN



Deutsch Englisch Französisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

Online

me web distance learning

THEMA
Erfolgsfaktor Innendienst:
Richtige E-Mails schreiben
und angemessenes Tele-
fonieren 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

PRÄSENZ

HYBRID

ONLINE


TRAININGSFORM

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)

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

me WEITERBILDUNG

markus eckstein • fred kastens • ferdinand soethe


FIT FÜR INTERNATIONALES BUSINESS

Mit interkulturellem Management
globale Chancen erschließen

Kommunikation MeFeS Train the Trainer Führung Burnout Verkauf Interkulturell Coaching/Workshop

www.me-weiterbildung.de

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


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



PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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

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 Kunden-
gespräche 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
■ Deutsch
■ Englisch

PRÄSENZ
HYBRID
ONLINE TRAININGSFORM

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



Deutsch Englisch

PRÄSENZ



HYBRID



ONLINE



TRAININGSFORM

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 fruchtbare Anforderungsgespräch initiieren,
- erkennen den Unterschied zwischen ihrer Sicht und der Sicht des Kunden,
- können explorative Gesprächs- und Fragetechniken kompetent anwenden,
- beherrschten Techniken und Werkzeuge zur Simultandokumentation,
- verifizieren und korrigieren Ergebnisse im Gespräch mit dem Kunden.

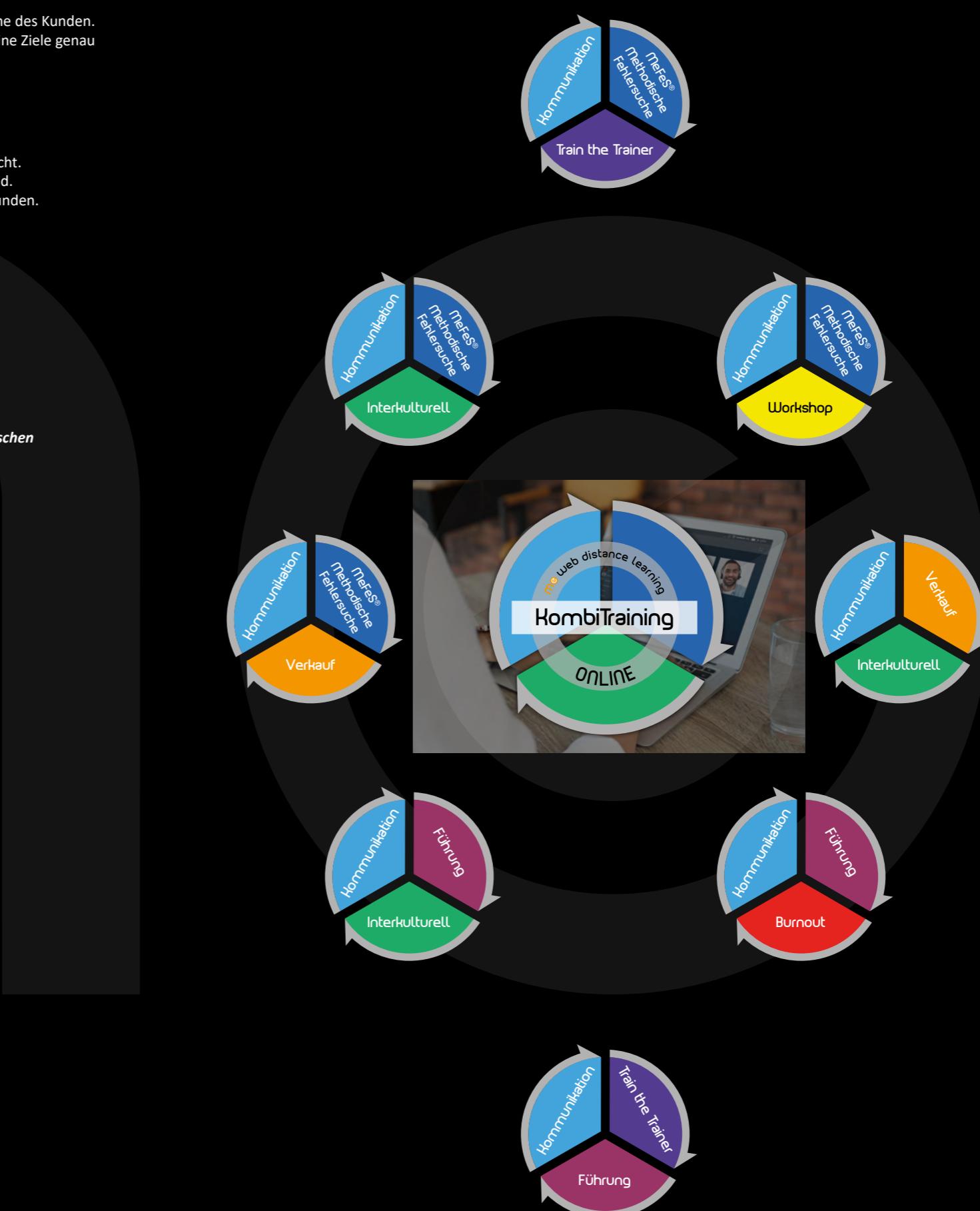
Intensives Lernen durch fortlaufendes Erleben und Anwenden in Rollenspielen und praktischen Anwendungen

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



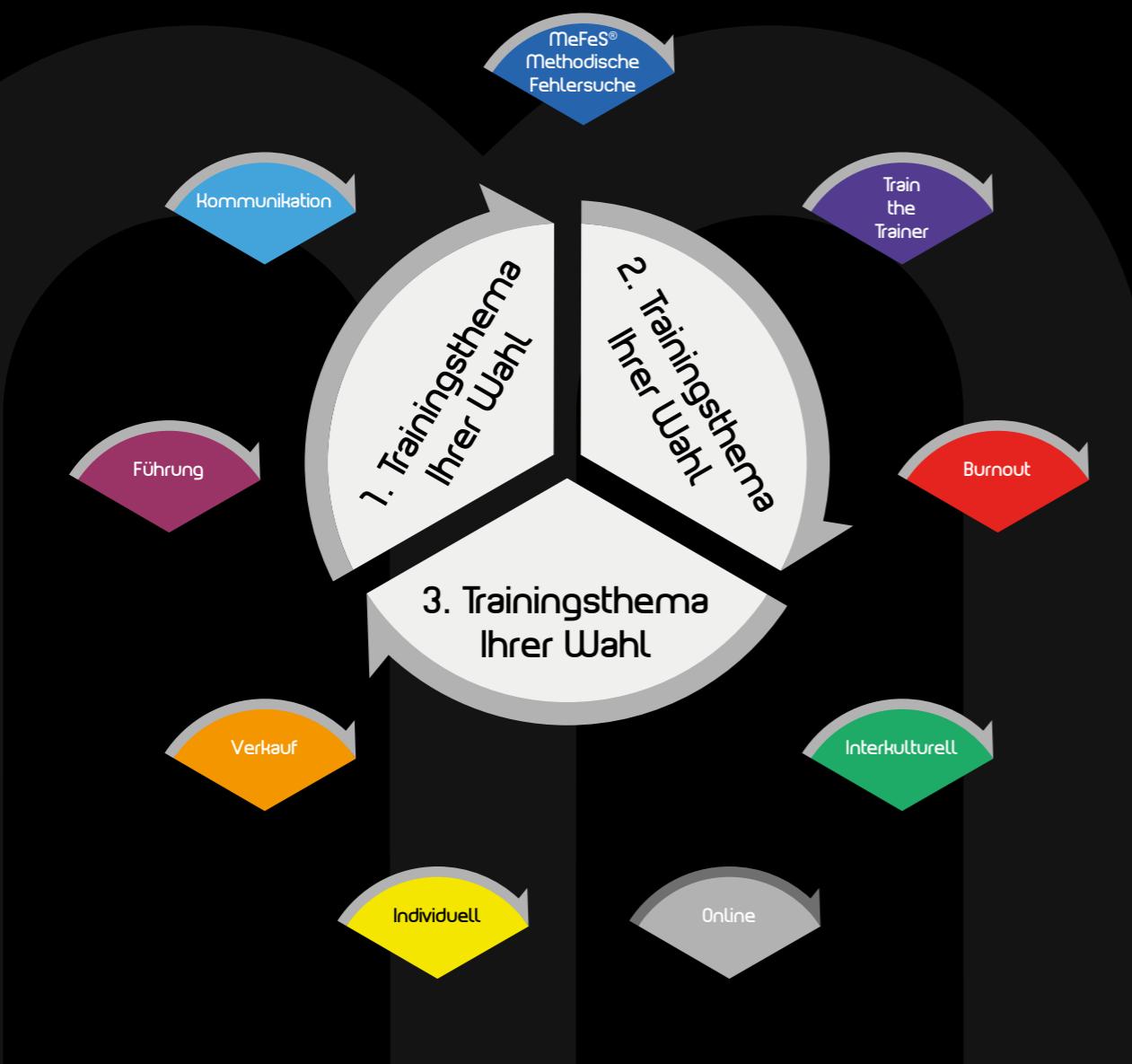
me KombiTraining - ONLINE

Grundprinzip me KombiTraining

Komplexe Weiterbildung ONLINE

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.

-
- Kommunikationstechniken, um gezielt zu verschälichen, sichere Informationen zu bekommen, effektiv Aufgaben/Probleme/Konflikte zu lösen und verbindliche Vereinbarungen zu bekommen
 - Schwierige Themen sicher entschärfen und tragfähige Kompromisse / Lösungen bekommen
 - Alle Wege — Telefon, Video, E-Mail — kompetent einsetzen können
 - Bearbeitung vieler aktueller Fälle mit den Werkzeugen und Methoden der Methodischen Fehlersuche
 - Systematische Checklisten und Vorgehensweisen für alle Phasen der Bearbeitung (Hintergrund)
 - Die eigenen Denkprozesse bewusst überprüfen und steuern können
 - Schnell und sicher Fälle bearbeiten und lösen
 - Menschen anderer Kulturen gezielt und sicher ansprechen, um fundierte Informationen und verbindliche Absprachen zu bekommen
 - Typische kulturelle Missverständnisse kennen, erkennen und ein besseres gegenseitiges Verstehen bewirken
 - Verstehen, was Servicequalität in einer anderen Kultur bedeutet
 - Durch das Wissen um die andere Kultur Abläufe beschleunigen und erlebte Servicequalität erhöhen

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%

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

	Deutsch
	English

TRAININGSFORM

PRÄSENZ	<input type="checkbox"/>
HYBRID	<input type="checkbox"/>
ONLINE	<input checked="" type="checkbox"/>



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



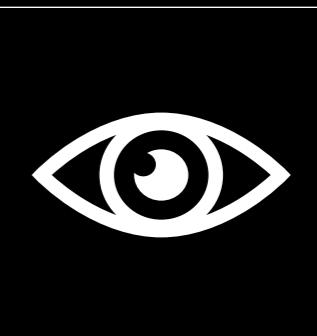
WIR BEHALTEN ...



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



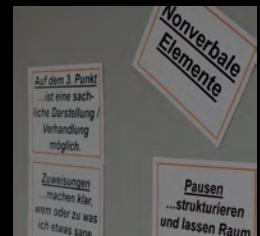
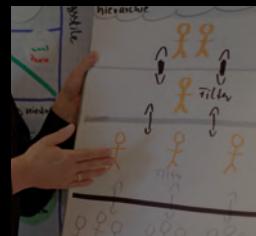
70%
von dem,
was wir
selbst sagen



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.



ERFOLGREICHE WEITERBILDUNG IST BUCHBAR...

360°

VERKAUFEN
FÜHREN
MRÄGEN

VERKAUFEN
FÜHREN
MRÄGEN

VERKAUFEN
FÜHREN
MRÄGEN

VERKAUFEN
FÜHREN
MRÄGEN



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

