

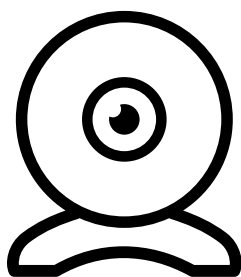
AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS • FÜR NOCH MEHR ERFOLG!

me

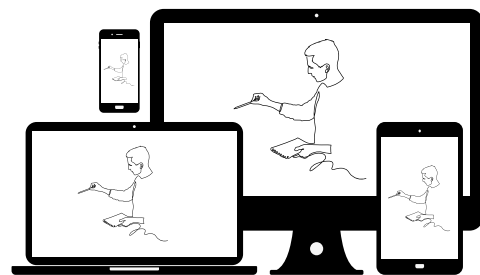
KOMPENDIUM

2021

TRAININGSTHEMEN FÜR ONLINE-TRAININGS



LI | VE



me web distance learning

www.me-weiterbildung.de

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

me web distance learning TRAININGS-THEMEN	5	Service	Vertrieb/ Handel	Instandhaltung, Produktion, QS	Trainer Referenten	Führung Teamleiter	AD	ID
me web distance learning KOMMUNIKATION								
wdl Kommunikation am Telefon	6	■	■	▲	▲	■	□	■
wdl Lösungsorientierte und sichere Kommunikation	7	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning METHODISCHE FEHLERSUCHE								
wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF ^{4.0} für Außendienst	8	■		▲	▲	□	■	□
wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF ^{4.0} für Innendienst	9	■		▲	▲	□	□	■
wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF ^{4.0} für Führungskräfte	10	■		▲	▲	■	■	■
wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF ^{4.0} Event/Webinar	11	■		▲	▲	■	■	■
wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF ^{4.0} für Instandh./Prod.	12	■	NEU	▲	▲	■	■	■
wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF ^{4.0} Praxiszertifikat	13	■		▲	▲	■	■	■
me web distance learning TRAIN THE TRAINER								
wdl Methodik/Planung/Konzeption	15	■	■	■	■	■	□	□
wdl Training online	16	■	■	■	■	■	□	□
wdl Moderieren und Verhandeln online	17	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning FÜHRUNG								
wdl Führung aus der Distanz – Mitarbeiter und Teams	18	■	■	■	□	■	■	■
wdl Mitarbeitergespräche führen	19	■	■	■	□	■	■	■
me web distance learning VERKAUF								
wdl Kundenkontakt und Verkauf im Außendienst ohne Besuch	20	■	■			□	■	□
wdl OUTBOUND aktiver Telefonverkauf	21	■	■			□	■	■
wdl ANGEBOTSVERFOLGUNG am Telefon	22	■	■			□	■	■
wdl Vor- und Einwandsbehandlung ECKSTEINE	23	■	■			□	■	■
wdl Verkaufsfaktionen lebendig darstellen	24	■	■			□	■	■
me web distance learning INTERKULTURELL								
wdl Interkulturelle Kommunikation	25	■	■	■	■	■	■	■
wdl Interkulturelle Kompetenz im Business	26	■	■	■	■	■	■	■
wdl Konfliktlösung im internationalen Kontext	27	■	■	■	■	■	■	■
wdl Führen im interkulturellen Kontext	28	■	■	■	□	■	■	■
wdl Interkulturelles Einzelcoaching / Teamcoaching	29	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning INDIVIDUELL								
wdl Individuelle Themen nach Vorgabe	30	■	■	■	■	■	■	■
me web distance learning ONLINE-MEETING								
wdl Starterkit Online-Konferenz	31	■	■	■	■	■	■	■
wdl Anforderungsgespräche online	32	■	■	■	■	■	■	■
GRUNDSÄTZLICHES								
ONLINE-MEETING	33							
MEHR INFORMATIONEN ZU PRÄSENZ-TRAINING	34							
WIR BEHALTEN ...	35							
PODCAST	36							



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
- Trainingsthemen: ●●●●●●



Fred Hastens – me Praxis-Trainer

- Trainer
- Coach, Mediator, Moderator (auch international)
- Entwickler Trainingskonzepte allgemein
- Entwicklung von MF^{4.0/5.0}
- Entwicklung Train the Trainer / Multiplikatorenausbildung
- Interne Trainer-Ausbildung
- Trainingsthemen: ●●●●●●



Ferdinand Soethe – me Praxis-Trainer

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

Die me Praxis Trainer



Michael Moritz – me Spezial-Trainer

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



Peter Vogtmann – me Spezial-Trainer

- Trainer, TPM-Spezialist
- Prozessoptimierung in der Instandhaltung und Produktion
- Methodische Fehlersuche MF^{4.0} IP, Kaizen
- Trainingsthemen: ●●



Uwe Storm – me Praxis-Trainer

- Trainer
- Potential- / Persönlichkeitsentwicklung
- Teamentwicklung
- Spezialist für Konfliktlösung und Coaching
- Trainingsthemen: ●●●●●●

PRAXISBEZOGENES LERNEN AUS DER FERNE

Der Mensch lernt ein Leben lang. Die Art der Wissensvermittlung hat sich über die Jahrtausende nur leicht verändert und ergänzt. Die häufigste Art sich Wissen anzueignen findet im persönlichen Kontakt statt - eine der effektivsten Arten des Lernens. Wir lernen von den Eltern, in der Schule von den Lehrern, im Sport vom Trainer, im Beruf von Führungskräften, Kollegen, Trainern und Coaches usw. Hinzu kam das Lernen durch Lesen von Büchern und heute durch Recherchieren im Internet und durch Videos. Immer mehr wird das Lernen durch Präsenz durch ein Zusammenkommen in virtuellen Lernorten im Internet verbunden, zumindest bei den Themen, bei welchen es möglich und sinnvoll ist. Man verbindet so das Beste aus beiden Lernstrategien.

Immer mehr verschiebt sich der Arbeitsplatz nach Hause oder an den Ort, wo man sich gerade aufhält. Umso wichtiger ist es, in Kontakt zu bleiben und sich immer weiterzuentwickeln. Manchmal gibt es Situationen, bei welchen sich Menschen nicht persönlich treffen können oder dürfen.

Gerade wenn Mitarbeiter auf den nächsten Arbeitseinsatz warten müssen bzw. keine Kunden besuchen können oder dürfen ist es sinnvoll, die Möglichkeit des Lernens aus der Ferne zu nutzen und gleichzeitig zu lernen, wie man mit Menschen aus der Distanz kommuniziert und Kunden betreut bzw. Mitarbeiter führt.

Dafür hat die **me Weiterbildung** die Trainingsreihe **me web distance learning** entwickelt.

Das Training wird auf Basis von Web-Meeting-Tools wie zum Beispiel Zoom oder Teams durchgeführt. Dabei steht auch hier der praxisbezogene und übungsintensive Ansatz im Vordergrund: So wird beispielsweise eine hohe Interaktion durch Kleingruppen erreicht. Mit Aufgaben und Übungen werden die Teilnehmer aktiv beteiligt. Es findet eine LIVE-Interaktion zwischen Teilnehmer und Trainer statt. Die Online-Zeit wird so gewählt, dass die größtmögliche Aufmerksamkeit und Fokussierung auf das Thema erreicht wird.

Zudem ist es auch möglich, als Unternehmen zu lernen, welche Plattformen es gibt und wie sie eingesetzt werden. Gerne mit der Erweiterung der Ansprüche an die Kommunikation, Präsentation und Regeln für Video-Meetings.

TRAININGSTHEMEN

Technische Voraussetzung?

Es genügt ein Tablett, Notebook oder Desktop-Rechner mit Webcam, Mikrofon und Lautsprecher, kombiniert mit einem Internetzugang mit ausreichender Bandbreite. Und schon kann das **me web distance learning** starten.

Warum findet man nicht alle me Trainingsthemen beim me web distance learning?

Im Bereich der Präsenz-Trainings steht die **me Weiterbildung** für praxisbezogene und wirksame Trainingsmaßnahmen mit hohen Umsetzungserfolgen in den Alltag. Verhaltensänderung erfordert viel Interaktion beim Training und gegenseitiges Lernen.

Wirksamkeit und Umsetzungserfolg sind auch das zentrale Kriterium bei der Entwicklung der **me web distance learning**-Themen.

Deshalb sind Modulzuschnitt und Modulangebote wie auch die Inhalte der einzelnen Module für höchstmögliche Wirksamkeit und Umsetzungserfolge angepasst.

TIPP

Kombinieren Sie **me web distance learning** und me Präsenz-Training für optimale Umsetzung. **me web distance learning** eignet sich auch als Vor- und Nachbereitung eines Präsenz-Trainings.



me web distance learning



THEMA

wdl
Kommunikation am Telefon

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Alle Mitarbeiter mit Telefonkontakt

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN



Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Erweiterte Wahrnehmung der kommunikativen Möglichkeiten am Telefon
- Diese Wahrnehmung geht Hand in Hand mit dem Erwerb von Techniken, Werkzeugen und Methoden am Telefon.
- Gerade in einem Team haben alle hinterher ein ähnliches Verständnis guter telefonischer Kommunikation und helfen sich gegenseitig.
- Die Teilnehmer verfügen über klare Handwerkszeuge und Vorgehensweisen für alle typischen Situationen am Telefon.
- Selbst erkennen, welche Aussagen im Gespräch welche Reaktionen hervorrufen
- Verbessert die Kommunikation extern wie intern

Ziel (Ansatz)

- Lösungsorientierte und konfliktfreiere Kommunikation am Telefon
- Mehr Selbstreflexion nach einem Telefonat
- Die Fähigkeit Situationen zu durchdenken / verstehen und gezielt anzugehen wird enorm gesteigert.
- Stärken, Schwächen und Optimierungsbedarf werden erlebt / erkannt und neue eigene Standards entwickelt.

Inhalte

- Analyse durch Sprachaufzeichnung der Telefonübungen
- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden am Telefon: Atem- und 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:

- Weitere me web distance learnings zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings



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



Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Weniger Suche nach dem Schuldigen, sondern lösungsorientierte Suche zur künftigen Vermeidung solcher Situationen
- Keine Abwehrhaltung wie „Ich bin nicht zuständig!“; „Bei mir sind Sie falsch!“, sondern Veränderung der inneren Haltung
- Durch positive Wortwahl Konflikte schon gar nicht entstehen lassen bzw. nicht verschärfen
- Durch lösungsorientierte Sprache den Gesprächspartner abholen und zur konstruktiven Mitarbeit bewegen
- Verbindliche Aussagen schaffen Kompetenz und Klarheit beim Gesprächspartner
- Beziehung und Sache trennen für ein wertschätzendes Miteinander
- Verbesserung der internen und externen Kommunikation

Ziel (Ansatz)

- Lösungsorientierte und konfliktfreiere Kommunikation
- Lösungswege aufzeigen und erarbeiten
- Vermeiden von Weichmachern
- In der Beziehung freundlich und in der Sache hart sein können
- Verstehen der Folgen von negativen Formulierungen im Gespräch
- Keine Schuldzuweisungen formulieren, sondern den Sachstand aufzeigen
- Verbindlichkeit und ein sicheres Gefühl beim Gesprächspartner schaffen
- Konflikte schnell in Lösungsstrategien umwandeln
- Mitarbeiter und Kunden zum „TEAM“ entwickeln

Inhalte

- Trennung von Sache und Beziehung in der Sprache – Nutzung der Personalpronomen
- Aufnehmen und Annehmen von Themen
- Wirkung von negativen Worten und Aussagen (nein, aber, habe ich noch nie gehört, ...)
- Verbindliche Aussagen formulieren (Vermeidung von: eigentlich, normalerweise, dürfte, sollte, ...)
- Konfliktgespräche entschärfen
- Die Gesprächsleitung übernehmen
- Lösungsmöglichkeiten gemeinsam erarbeiten
- Unterschied zwischen interner und externer Kommunikation
- Gemeinsamkeiten schaffen
- Analyse des eigenen Sprachmusters durch Übungen
- Übernahme der positiven Kommunikation in die schriftliche Kommunikation

Follow UP:

- Weitere me web distance learnings zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings



me web distance learning

THEMA

wdl
MeFeS Methodische
Fehlersuche MF^{4.0} für
Außendienst
für den Bereich Service

web

DAUER

- 2 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 2-4 Teilnehmer
- nach Absprache bis max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Servicetechniker im Außendienst
- Optional: Support / Hotline
- Optional: Konstrukteure, Entwickler

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN



Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Eigene Analysen von Fehlerbild und Lösungsansätzen werden erheblich präziser.
- Aufträge können kritisch „gegengedacht“ und die passenden Fragen vor Ort gestellt werden.
- Durch eine systematischere Dokumentation der Gedankengänge sind Irrtümer leichter auffindbar und die effektive Diskussion mit Kollegen hat eine gute Basis.
- Das Denken von Support und Außendienst hat die gleiche methodische Grundlage. Dies erleichtert das Miteinander.
- Viele Eskalationen bei / durch den Kunden werden verhindert oder abgemildert.
- Die Teilnehmer bekommen eine klare und überprüfbare Vorgehensweise an die Hand.
- Diverse „Denk-Werkzeuge“, Checklisten und weitere Hilfestellungen werden an konkreten Fällen eingeübt und erleichtern die Umsetzung in den Alltag.
- Anhand diverser Übungen wird Methodische Fehlersuche direkt erlebt und dadurch als wichtig (an-)erkannt.
- Es können jederzeit online weitere aktuelle Fälle besprochen werden.

Dieses Training amortisiert sich spätestens durch zwei Fälle beim Kunden, welche dann nicht eskalieren.

Ziel (Ansatz)

Im gesamten Online-Training wird konstant an eigenen (und fremden) Fällen gearbeitet. Phasen der Vermittlung / Erarbeitung des Themas wechseln immer wieder ab mit Phasen der eigenen Anwendung mit anschließendem Feedback. Das Ziel ist, in kurzer Zeit maximale Praxiserfahrung zu sammeln.

- Systematisch die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche erfassen
- Die Werkzeuge für eigene Fälle anwenden können
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche beurteilen können
- Typische Fehler / falsche Entscheidungen identifizieren können
- Techniken zur gezielten Gewinnung von Kundeninformationen
- Grundsätzliche Hinweise zur Face-to-Face-Kommunikation (Hier ist ein Online-Training natürlicherweise begrenzt.)
- Fehlerquellen maximal einschränken können

Inhalte

- Zentrale Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Werkzeuge / Checklisten / Hilfsmittel zur Unterstützung der verschiedenen Phasen
- Visualisierungs- und Dokumentationstechniken
- Meilensteine, Qualitätskriterien und Standards in der Methodischen Fehlersuche
- Hindernisse / Probleme und deren Bewältigung
- Techniken und Werkzeuge für die Kommunikation mit dem Kunden (Telefon / E-Mail / begrenzt: Face-to-Face)
- Fortlaufende Anwendung auf die eigenen Fälle

Follow UP:

- Weitere Begleitung in der Umsetzung durch die Aufarbeitung der gemachten Erfahrungen und die Bearbeitung aktueller Fälle (me web distance learning)
 - Weitere Workshops online
 - Online: Besprechung von aktuellen Fällen (Einzel-/Kleingruppencoaching)
- Empfehlung: Aufgreifen des Themas in einem Präsenz-Training / Präsenz-Workshop verbunden mit einem vertiefenden Kommunikationstraining
- wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF^{4.0} Praxiszertifikat



me web distance learning

THEMA

wdl
MeFeS Methodische
Fehlersuche MF^{4.0} für
Innendienst
für Annahme / Support / Hotline

web

DAUER

- 2 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 2-4 Teilnehmer
- nach Absprache bis max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

- Alle, die ein technisches Problem aufnehmen
- Hotline
- Alle Ebenen des Supports
- Optional: Feldtechniker
- Optional: Konstrukteure, Entwickler

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN



Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Analyse von Fehlerbild und Lösungsansätzen wird erheblich präziser.
- Dadurch sind wesentlich öfter direkte Lösungen am Telefon möglich und der Auftrag an einen Techniker vor Ort kann klarer formuliert werden.
- Durch eine systematischere Dokumentation der Gedankengänge sind Irrtümer leichter auffindbar und die effektive Diskussion mit Kollegen hat eine gute Basis.
- Viele Eskalationen bei / durch den Kunden werden verhindert oder abgemildert.
- Die Teilnehmer bekommen eine klare und überprüfbare Vorgehensweise an die Hand.
- Diverse „Denk-Werkzeuge“, Checklisten und weitere Hilfestellungen werden an konkreten Fällen eingeübt und erleichtern die Umsetzung in den Alltag.
- Anhand diverser Übungen wird Methodische Fehlersuche direkt erlebt und dadurch als wichtig (an-)erkannt.
- Es können jederzeit online weitere aktuelle Fälle besprochen werden

Dieses Training amortisiert sich spätestens durch zwei Fälle beim Kunden, welche dann nicht eskalieren. **Gerade in schwierigen Unternehmensphasen kommt es sehr auf die Leistungsfähigkeit des Innendienstes an.**

Ziel (Ansatz)

Im gesamten Online-Training wird konstant an eigenen (und fremden) Fällen gearbeitet. Phasen der Vermittlung / Erarbeitung des Themas wechseln immer wieder ab mit Phasen der eigenen Anwendung mit anschließendem Feedback. Das Ziel ist, in kurzer Zeit maximale Praxis zu bekommen.

- Systematisch die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche erfassen
- Die Werkzeuge für eigene Fälle anwenden können
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche beurteilen können
- Typische Fehler / falsche Entscheidungen identifizieren können
- Techniken zur gezielten Gewinnung von Kundeninformationen am Telefon / per E-Mail
- Fehlerquellen maximal einschränken können

Inhalte

- Zentrale Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Werkzeuge / Checklisten / Hilfsmittel zur Unterstützung der verschiedenen Phasen
- Visualisierungs- und Dokumentationstechniken
- Meilensteine, Qualitätskriterien und Standards in der Methodischen Fehlersuche
- Hindernisse / Probleme und deren Bewältigung
- Techniken und Werkzeuge für die Kommunikation mit dem Kunden (Telefon / E-Mail)
- Fortlaufende Anwendung auf die eigenen Fälle

Follow UP:

- Weitere Begleitung in der Umsetzung durch die Aufarbeitung der gemachten Erfahrungen und die Bearbeitung aktueller Fälle (me web distance learning)
 - Weitere Workshops online
 - Online: Besprechung von aktuellen Fällen (Einzel-/Kleingruppencoaching)
- Empfehlung: Aufgreifen des Themas in einem Präsenz-Training / Präsenz-Workshop
- wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF^{4.0} Praxiszertifikat





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



Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Anhand eines realen Falles wird die Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche klar.
- Einsparpotenziale, Gewinne in der Prozesssicherheit und weitere Vorteile werden erfassbar.
- Die Herausforderungen der Implementierung werden klar.
- Es folgt ein Abgleich mit dem eigenen Verständnis von Fehlersuche.
- Der Blick auf den eigenen Service wird geschärft.
- Es wird klar, mit welchen Werkzeugen man Veränderung herbeiführen kann.

Ziel (Ansatz)

Durch die Kombination der Bearbeitung eines (eigenen) Falles und der gleichzeitigen Erarbeitung der Ansätze der Methodischen Fehlersuche entsteht ein sofortiger Transfer auf den eigenen Alltag.

- Ein grundsätzliches Verständnis für die Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche wird geschaffen.
- Alle zentralen Konzepte, Werkzeuge und Checklisten werden klar.
- Es entsteht eine Idee, wie ein systematischer Prozess im Service aussehen könnte.
- Wege der Umsetzung werden deutlich.

Inhalte

- Zentrale Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Werkzeuge / Checklisten / Hilfsmittel zur Unterstützung der verschiedenen Phasen
- Hinweise zur Dokumentation des Prozesses
- Meilensteine, Qualitätskriterien und Standards in der Methodischen Fehlersuche
- Strategien der Implementierung von Methodischer Fehlersuche

Follow UP:

- Empfehlung: Durchführung eines Pilottrainings als Präsenz-Training mit allen beteiligten Gruppen (Techniker, Support, Hotline, technische Trainer, Inbetriebnahme, ggfs. Entwickler und Projektleiter)



me web distance learning

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



Konzept Podium:

Die Inhalte der Methodischen Fehlersuche werden mit 3-4 aktiven Teilnehmern anhand eines konkreten Falles live erarbeitet. Die Zuschauer erleben ein aktives Geschehen mit.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Grundgedanken / Vorgehensweisen / Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche werden erkannt.
- Die eigene Praxis wird mit neuen Augen gesehen.
- Es wird überprüfbar, welches Potential die Methodische Fehlersuche für den eigenen Service hat.
- Die Teilnehmer werden für weiterführende Maßnahmen gewonnen.
- Fortführende Trainingsmaßnahmen können auf das schon Gelernte aufsetzen.
- Alle grundlegenden Instrumente der Methodischen Fehlersuche sind bekannt.

Es wird jetzt die konkrete Einübung der Praxis unter Anleitung benötigt.
Gerade gute Techniker profitieren überdurchschnittlich von dieser Veranstaltung.

Ziel (Ansatz)

Stellvertretend für die Zuschauer erarbeiten sich die aktiven Teilnehmer zusammen mit dem Trainer die Ideen und Ansätze der Methodischen Fehlersuche anhand eines konkreten realen Falles. Dieser Fall ist dem Trainer unbekannt und wird live bearbeitet.

- Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche und deren Leistungsfähigkeit kennenlernen
- Erleben, wie diese Werkzeuge bei einem realen Fall wirken
- Automatischer Abgleich mit dem eigenen Vorgehen
- Alternative Vorgehensweisen und Techniken erkennen und entscheiden, was man selbst für zielführend hält
- Einige typische Fehler erkennen und evtl. auch an sich erkennen
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche kritisch hinterfragen

Inhalte

- Zentrale Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche
- Werkzeuge / Checklisten / Hilfsmittel zur Unterstützung der verschiedenen Phasen
- Visualisierungs- und Dokumentationstechniken
- Eingeschränkt: Hindernisse / Probleme und deren Bewältigung
- Fragetechniken als zentraler Schlüssel
- Meilensteine, Qualitätskriterien und Standards in der Methodischen Fehlersuche

Follow UP:

- Empfehlung: Aufgreifen des Themas in einem Präsenz-Training / Präsenz-Workshop verbunden mit einem vertiefenden Kommunikationstraining
- Aufgreifen des Themas in einem Online-Training mit intensiver Bearbeitung von Fällen





me web distance learning MeFeS

wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF^{4.0} für Instandhaltung & Produktion



me web distance learning

THEMA

wdl
MeFeS Methodische
Fehlersuche MF^{4.0}
für Instandhaltung &
Produktion

web

DAUER

- 2 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL

- 2-4 Teilnehmer
- nach Absprache bis max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

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

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

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN



Wirkung der Trainingsmaßnahme

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

Ziel (Ansatz)

Im gesamten Online-Training wird konstant an eigenen (und fremden) Fällen gearbeitet. Phasen der Vermittlung / Erarbeitung des Themas wechseln immer wieder ab mit Phasen der eigenen Anwendung mit anschließendem Feedback. Das Ziel ist, in kurzer Zeit maximale Praxis zu sammeln.

- Systematisch die Werkzeuge der Methodischen Fehlersuche erfassen
- Die Werkzeuge für eigene Fälle anwenden können
- Die Qualität der (eigenen) Fehlersuche beurteilen können
- Typische Fehler / falsche Entscheidungen identifizieren können
- Fragetechniken zur gezielten Gewinnung von Informationen vom Bediener kennen

Inhalte

- Grundsätzliche Ideen und Ansätze der Methodischen Fehlersuche
- Vorgehensweisen / Werkzeuge / Methoden
- Checklisten für alle Phasen
- Fragetechniken & entsprechende Checklisten
- Schaffung einer wirkungsvollen Nachhaltigkeit, Strategien zur künftigen Fehlervermeidung
- Dokumentation als Baustein im Wissensmanagement
- Anwendung auf die eigenen Fälle

Follow UP:

- Weitere Begleitung in der Umsetzung durch die Aufarbeitung der gemachten Erfahrungen und die Bearbeitung aktueller Fälle (me web distance learning)
 - Weitere Workshops online
 - Online: Besprechung von aktuellen Fällen (Einzel-/Kleingruppencoaching)
- Empfehlung: Aufgreifen des Themas in einem Präsenz-Training / Präsenz-Workshop verbunden mit einem ergänzenden Kommunikationstraining
- wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF^{4.0} Praxiszertifikat



me web distance learning MeFeS

wdl MeFeS Methodische Fehlersuche MF^{4.0} Praxiszertifikat

Aufbaucoaching mit Zertifikat

Anhand von 5 (aktuellen / „richtigen“) Fallbearbeitungen wird die Beherrschung von MF erworben / belegt.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Gezieltes Einzelcoaching
- Inhalte / Werkzeuge / Vorgehensweisen der Methodischen Fehlersuche werden verinnerlicht.
- Der Transfer in das reale praktische und alltägliche Tun wird enorm gesteigert.
- Konkret werden 5 erfolgreich bearbeitete Fälle dokumentiert und darauf das Praxiszertifikat ausgestellt.

Dieses Coaching müsste ansonsten intern geleistet werden.

In diesem Sinne ist es eine Entlastung des Vorgesetzten / der sonstigen Verantwortlichen.

Ziel (Ansatz)

Über eine längere Zeit werden die Techniker / Coachees bei der Arbeit mit der Fehlersuche begleitet und bekommen bezüglich Ihrer realen Bearbeitung von Fällen kontinuierlich Feedback und Hilfestellung. Insbesondere wird die Dokumentation von Fällen massiv gefördert.

- Anhand unterschiedlicher Aufgabenstellungen werden zunehmend schwierigere Praxisfälle bearbeitet, dokumentiert und anschließend besprochen.
- Online erfolgt ein Feedback zu den Fällen und entsprechendes Coaching.
- Bei fünf erfolgreich bearbeiteten Fällen erfolgt die Erteilung des Praxiszertifikats.
- Was als eine saubere Bearbeitung eines Falles gilt, wird mit dem Techniker / Coachee erarbeitet und bewirkt die Entwicklung eines höheren Qualitätsbewusstseins.

Inhalte

- Aufarbeitung / Wiederholung / Vertiefung / Anwendung aller Inhalte des Basis-Trainings
- Eingehen auf individuelle Themen bei der Methodischen Fehlersuche
- Bei Bedarf: Erarbeitung eines individuellen Selbst-Trainingsplanes

Follow UP:

- Diese Maßnahme kann jederzeit als Einzelcoaching oder konkrete Fallberatung (aktueller schwieriger Fall) wieder aufgenommen werden.



me web distance learning

THEMA

wdl
MeFeS Methodische
Fehlersuche MF^{4.0}
Praxiszertifikat
Aufbaucoaching mit Zertifikat

web

DAUER

- Unbegrenzt
- Honoraransatz: ½ Tag

TEILNEHMERZAHL

- 1-4 Teilnehmer
- Alternativ als Einzelcoaching oder Kleingruppencoaching

ZIELGRUPPE

- Servicetechniker im Außendienst
- Support / Hotline
- Konstrukteure, Entwickler
- Instandhaltung & Produktion

VORAUSSETZUNG

- Basis-Training MF^{4.0}

TRAININGSSPRACHEN



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
 - Aufbau-Training 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 MF4.0 ^{Moderator}
 - Ausbildung zum Multiplikator / Trainer in Methodischer Fehlersuche MF4.0 ^{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 Kundens Schulungen durchführen
- Alle, die Wissen und Fertigkeiten vermitteln wollen

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN





THEMA
wdl
Training online
Online-Unterricht und
-Unterweisungen

web

DAUER
■ bis 4 Teilnehmer:
6 x 0,5 Tage
■ bis 6 Teilnehmer:
8 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL
■ max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
■ Alle, die Wissen und
Fertigkeiten online
vermitteln wollen

VORAUSSETZUNG
■ wdl Starterkit
Online-Konferenz
■ wdl Moderieren und
Verhandeln online

TRAININGSSPRACHEN
 

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Effektive Vermittlung von Lerninhalten online
- Aktivierung und Beteiligung der Lerngruppe
- Schaffung mehrkanaliger, anregender Lernerlebnisse
- Eindrucksvolle und nachhaltige Online-Trainings
- Planbare Online-Trainings

Ziel (Ansatz)

- Die Teilnehmer ...
- verstehen die Möglichkeiten und Grenzen von Distance Learning,
 - erleben Wirkung und Nutzen von Online-Lernwerkzeugen,
 - können ein wirkungsvolles Online-Training konzipieren und umsetzen,
 - beherrschen zentrale Techniken, Werkzeuge und Methoden für die Gruppenleitung online,
 - können in Gruppen verhandeln, moderieren und de-eskalieren.

Inhalte

- Trainer-Training mit der Konferenz-Software des Unternehmens
- Praktischer Einsatz wirksamer nonverbaler und verbaler Techniken
 - Kompetenzwahrnehmung und Aussagen
 - Fokussierung von Gruppen durch Visualisierungswerkzeuge
 - Struktur und Übersicht schaffen und bewahren
 - Moderation und Verhandlung mit Simultanprotokollierung
- Planung von Aufmerksamkeit und Nutzung von Spannungsbögen
- Nutzung öffentlicher, privater und verteilter Unterlagen
- Moderation von Fragen, Störungen und Diskussionen
- Methodik und Didaktik von Lernmodulen online
 - Motivation und Aktivierung
 - Vermittlungsmethodik online
 - Medieneinsatz und Mehrkanaligkeit online
 - Inhalte nachhaltig verankern
- Effektive Interaktion und Zusammenarbeit in Lerngruppen
- Interventionsformen für De-Eskalation und Konfliktlösung

Follow UP:

- Nachhaltigkeit erhöhen durch begleiteten Praxistransfer
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings



THEMA
wdl
**Moderieren und
Verhandeln online**
Online-Konferenzen
leiten und steuern

web

DAUER
■ bis 4 Teilnehmer:
3 x 0,5 Tage
■ bis 6 Teilnehmer:
4 x 0,5 Tage

TEILNEHMERZAHL
■ max. 6 Teilnehmer

ZIELGRUPPE
■ Alle Mitarbeiter

VORAUSSETZUNG
■ wdl Starterkit
Online-Konferenz

TRAININGSSPRACHEN
 

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Effektive Leitung von Online-Konferenzen
- Teilnehmer respektvoll abholen, einfangen und mitnehmen
- Sachlich und respektvoll schwierige Themen besprechen
- Lösungsorientierte und konstruktive Moderation von Online-Gruppen
- Nachhaltige Arbeitsergebnisse

Ziel (Ansatz)

- Die Teilnehmer ...
- verstehen die Funktionsweise komplexer Online-Konferenzen,
 - können effektive Online-Konferenzen planen und leiten,
 - beherrschen zentrale Techniken, Werkzeuge und Methoden für Leiter und Moderatoren von Online-Konferenzen,
 - kennen praktische Ansätze für typische Situationen: Gruppenleitung, Verhandlung, Moderation, De-Eskalation.

Inhalte

- Moderationstraining mit der Konferenz-Software des Unternehmens
- Erfolgreiche und wirksame nonverbale und verbale Techniken
 - Kompetenzwahrnehmung und Aussagen
 - Fokussierung von Gruppen durch Visualisierungswerkzeuge
 - Struktur und Übersicht schaffen und bewahren
 - Moderation und Verhandlung mit Simultanprotokollierung
- Kompetente Nutzung öffentlicher, privater und verteilter Unterlagen
- Umgang mit Störungen
- De-Eskalation und Konfliktlösung online

Follow UP:

- Nachhaltigkeit erhöhen durch begleiteten Praxistransfer
- Vertiefung durch „wdl Training online“
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings in Veränderungsprozessen



THEMA

wdl
Führung aus der Distanz
– Mitarbeiter und Teams

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Geschäftsführer
- Führungskräfte
- Teamleiter

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN



Immer mehr wird aus dem Homeoffice heraus gearbeitet. Oder Führungskräfte und Mitarbeiter sind auf der Welt unterwegs. Trotzdem muss die Führungskraft ihre Führungsaufgabe wahrnehmen. Mitarbeiter und Teams benötigen Führung und erwarten diese auch. Somit stellt die Führung aus der Distanz Führungskräfte vor neue Herausforderungen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Die Führungskraft bleibt mit den Mitarbeitern auch auf Distanz im engen Kontakt.
- Nutzung einer Vielzahl von Kontaktmöglichkeiten auf elektronischer Basis
- Führungskräfte führen auch am Telefon.
- Video-Meetings und Interaktion auf web-Basis werden als Ersatz zum persönlichen Kontakt mit Mitarbeitern und Teams genutzt.
- Bewusst wahrnehmen, bei welchen Themen das Führen aus der Ferne an Grenzen stößt
- Die Führungskräfte erhalten zu dieser zusätzlichen Art zu führen wichtige Hilfestellungen und Sicherheit im Umgang mit Mitarbeitern und Teams aus der Ferne.

Ziel (Ansatz)

- Auch ohne persönlichen Kontakt eine starke Bindung zu Mitarbeitern und Teams halten
- Die Führungskraft hält aktiv den Kontakt zu Mitarbeitern und Teams aus der Ferne
- Social-Media-APP als Informationsplattform für Mitarbeiter und Teams einsetzen
- Video-Dienste für Meetings, Mitarbeitergespräche und Themen nutzen
- Sicherheit bei der Nutzung der neuen Kommunikationskanäle
- Gute Führung aus der Distanz sicherstellen
- Die andere Art zu kommunizieren sicher anwenden

Inhalte

- Welchen Kommunikationsweg für welches Führungs-Thema nutzen?
- Welche Social-Media-Plattformen eignen sich wofür?
- Welcher Kommunikationsstil auf welcher Social-Media-Plattform?
- Video-Meeting-Plattformen interaktiv nutzen
- Regeln für Video-Meetings
- Sicherheit im Umgang mit live Video-Kommunikation
- Führungsprozesse aus der Ferne einleiten, begleiten und abschließen

Follow UP:

- Weitere **me web distance learnings** zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings



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



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



me web distance learning

THEMA

wdl
Kundenkontakt / -betreuung
und Verkauf im Außendienst
aus der Distanz ohne Besuch

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer
- ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE

- Außendienstmitarbeiter, welche Kundenbetreuung aus der Ferne sicherstellen müssen (Vertrieb und Service)

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN



Nicht immer ist es möglich, die persönliche Kundenbetreuung vor Ort durchzuführen. In vielen Bereichen ist jedoch der persönliche Kontakt das wichtigste Unterscheidungsmerkmal zum Wettbewerb. Neue und schwierige Marktsituationen erfordern die Erweiterung der Mediennutzung, welche es auch ermöglichen, einen sehr persönlichen Kontakt aus der Ferne sicherzustellen.

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Der Außendienstmitarbeiter bleibt mit dem Kunden auch ohne persönlichen Besuch vor Ort im engen Kontakt.
- Nutzung einer Vielzahl von Kontaktmöglichkeiten auf elektronischer Basis
- Kunden werden professionell vom Telefon aus aktiv betreut.
- Video-Meetings und Interaktion auf web-Basis werden als Ersatz zum persönlichen Kontakt genutzt
- Auch aktives Verkaufen - statt nur in Kontakt zu bleiben
- Die Mitarbeiter erhalten zu dieser neuen Tätigkeit wichtige Hilfestellungen und Sicherheit im aktiven Umgang mit Kunden aus der Ferne.

Ziel (Ansatz)

- Auch ohne persönlichen Kontakt eine starke Bindung zum Kunden halten
- Es wird nicht erwartet 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

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



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 Outbouncer 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 erwartet 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



THEMA
wdl
ANGBOTSVERFOLGUNG
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
 

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



THEMA
wdl
Vor- und Einwandsbehandlung
ECKSTEINE
Argumentationstechnik

web

DAUER
■ 1+1 Tag je nach Themenumfang (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL
■ max. 10
■ ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE
■ Mitarbeiter mit Kundenkontakt persönlich und/oder Telefon (Vertrieb und Service)

VORAUSSETZUNG
■ keine

TRAININGSSPRACHEN
 

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



THEMA
wdl
Verkaufsaktionen
lebendig darstellen

web

DAUER
■ 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL
■ max. 10 Teilnehmer
■ ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE
■ Mitarbeiter im Verkaufsprozess (Vertrieb und Service)

VORAUSSETZUNG
■ keine

TRAININGSSPRACHEN
 

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Verkäufer verstehen, dass das Aufzählen von Vorteilen zu keiner Kaufentscheidung führt
- Selbst unspannende Produkte werden anders wahrgenommen.
- Es wird der Bedarf geweckt und nicht nur gedeckt.
- Der Kunde fordert von sich aus mehr Informationen.
- Vorteile werden in Nutzen und dann in gehirngerechte Geschichten umgewandelt.
- Verkaufsaktionen werden lebendig und zielgruppengerecht umgesetzt.

Ziel (Ansatz)

- Abschlussorientierte Verkaufsaktionen umsetzen
- Produkte und Dienstleistung spannend und lebendig präsentieren/vermitteln
- Nutzen aus Sicht des Kunden darstellen
- Verkaufen mit Sog seitens des Kunden, statt mit Druck seitens des Verkäufers
- Geschichten entwickeln, welche den Nutzen verbinden
- Argumentationsketten aufbauen

Inhalte

- Vorteile von Produkten und Dienstleistungen erarbeiten
- Aus den Vorteilen den Nutzen ableiten
- Worauf legt der Kunde Wert? Was ist für ihn wichtig?
- Aufbau einer gehirngerechten Nutzen-Geschichte
- Umsetzungsstrategie von Verkaufsaktionen
- Stärken der eigenen Firma / Marke nutzen
- Bedarfsweckung und Bedarfsanalyse

Follow UP:

- Weitere me web distance learnings zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings



THEMA
wdl
Interkulturelle
Kommunikation

web

DAUER
■ 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL
■ max. 10 Teilnehmer
■ ab 6 Teilnehmer wird (abwechselnd) in 2 Gruppen gearbeitet

ZIELGRUPPE
■ Alle Mitarbeiter und Führungskräfte, welche mit und im Ausland arbeiten

VORAUSSETZUNG
■ keine

TRAININGSSPRACHEN
  

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimale Vorbereitung auf Gesprächssituationen im interkulturellen Kontext
- Erkennung der Fallstricke in der Kommunikation
- Umgang mit den Schwierigkeiten der Kommunikation auf Englisch
- Bessere Verständigung am Telefon und per E-Mail
- Verbesserung der eigenen Verhandlungsstrategie
- Frühzeitige Klärung von potenziellen Konflikten

Ziel (Ansatz)

- Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit in interkulturellen Situationen
- Verständnis anderer Kommunikationsstile
- Entwicklung eines kulturübergreifenden Kommunikationsstils
- Erfolgreiche Nutzung der verschiedenen Kommunikationsstile (Telefon, E-Mail, Face-to-Face, Videokonferenzen usw.)

Inhalte

- Unterschiedlichkeit der Kommunikation in verschiedenen Kulturen
- Bedeutung der Sprache für den reibungslosen Ablauf von Zusammenarbeit
- Führen mit Sprache in Meetings
- Auf die jeweilige Kultur abgestimmte Kommunikation per E-Mail und am Telefon
- Training eines kulturübergreifenden Kommunikationsstils

Follow UP:

- Interkulturelle Kompetenz im Business



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 inter-
nationalen Kundendienst
■ Einkäufer
■ Servicemitarbeiter am
Telefon
■ Mitarbeiter in inter-
nationalen Teams
■ Internationale Projektleiter

VORAUSSETZUNG
■ keine

TRAININGSSPRACHEN
  

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Optimale Vorbereitung auf das Arbeiten mit und im Ausland
- Erkennen von kulturellen Unterschieden und deren Auswirkung auf die Zusammenarbeit
- Berücksichtigung der Unterschiede in der eigenen Handlungsstrategie
- Bessere Verständigung mit Kollegen im Ausland und in kulturell gemischten Teams
- Beschleunigung von Projektabläufen und Aufgaben
- Verringern von Fehlerquoten und Missverständnissen
- Höhere Effizienz und geringerer Zeitaufwand

Ziel (Ansatz)

- Kulturelle Unterschiede und deren Auswirkungen auf die Zusammenarbeit verstehen
- Stärkung der Kommunikations- und Handlungsfähigkeit im internationalen Kontext
- Verbesserung der internationalen Zusammenarbeit
- Beschleunigung von Projekten und Aufgaben sowie Senkung von Fehlerquoten

Inhalte

- Die wichtigsten kulturellen Unterschiede anhand von Kulturdimensionen
- Einstellungen für den Einsatz im Ausland
- Direkt anwendbare Verhaltens- und Reflexionsmodelle zur Handlungsfähigkeit
- Praktische Tools zur Vorbereitung auf interkulturelle Situationen
- Lernen durch reale Fallbeispiele mit Lösungsoptionen
- Anwendung des Gelernten auf das eigene Tätigkeitsfeld

Follow UP:

- Interkulturelle Coaching
- Konfliktlösung im internationalen Kontext



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
  

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



me web distance learning INTERKULTURELL

wdl Führen im interkulturellen Kontext



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

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Erweiterung der Führungskompetenz um die interkulturelle Dimension
- Stärkung der Führungsrolle
- Reflexion der eigenen Rolle
- Verbesserung der Ansprache von kulturell gemischten Mitarbeiterteams
- Stärkere Effizienz der Kommunikation durch eine kulturell unabhängige Sprache
- Steigerung der Innovationskraft durch ein Diversity Management
- Verständnis für kulturelle Unterschiede und Reduzierung von Missverständnissen

Ziel (Ansatz)

- Kulturell gemischte Mitarbeiterteams im In- und Ausland erfolgreich führen
- Entwicklung eines agilen Mindset für internationale Situationen
- Entwicklung eines Diversity Managements zur Steigerung von Kreativität und Innovation

Inhalte

- Entwicklung eines kulturunabhängigen Führungsstils
- Kennenlernen der Führungsstile im Kontext der jeweiligen Kultur
- Kommunikationsstil für Führungskräfte im interkulturellen Kontext
- Kulturelle Unterschiede und ihre Auswirkung auf Führung
- Kulturelle Unterschiede effizient steuern
- Kulturelle Unterschiede als Motor für Kreativität und Innovation
- Leitung von internationalen Meetings

Follow UP:

- Coaching und Begleitung im Alltag
- Video-Analysen
- Arbeit an eigenen Fällen und Situationen

me web distance learning INTERKULTURELL

wdl Interkulturelles Einzelcoaching / Teamcoaching

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Absicherung von Aufgaben
- Starke Sensibilität für kulturelle Unterschiede im Business
- Verbesserung der internationalen Zusammenarbeit
- Reduzierung von Konfliktfeldern
- Beschleunigung von Projekten und Entscheidungsfindung
- Stärkung der Kommunikationsfähigkeit

Ziel (Ansatz)

- Klärung von individuellen Themen und Problemen im internationalen Kontext
- Schaffung eines Reflexionsrahmens für die eigene Situation
- Verbesserung des gegenseitigen Verständnisses in multinationalen Projekt- und Arbeitsgruppen
- Entwicklung von neuen Handlungsstrategien für den internationalen Kontext
- Absicherung von Aufgaben und Zielerreichung

Inhalte

- Je nach Anforderungen
- Kulturelle Unterschiede verstehen und kennenlernen
- Reflexionsmodelle für den internationalen Kontext
- Modelle der Kommunikation im internationalen Kontext
- Raum für eigene Fragestellungen

Follow UP:

- Video-Analysen
- Kontinuierliche Bewertung, Analyse und Begleitung von Einzelpersonen und Teams bei internationalen Aufgaben



THEMA

wdl
Interkulturelles Einzelcoaching / Teamcoaching

web

DAUER

- 1 Tag (0,5 Tage)

TEILNEHMERZAHL

- Einzelpersonen
- Kleingruppe bis 4 Personen

ZIELGRUPPE

- alle Mitarbeiter und Führungskräfte

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN



me web distance learning INDIVIDUELL

wdl Individuelle Themen nach Ihren Vorgaben



THEMA

wdl
Individuelle Themen nach Vorgabe
Individuell abgestimmte Themen und Inhalte für Distance Learning

web

DAUER

- Abhängig vom Thema

TEILNEHMERZAHL

- max. 10 Teilnehmer (abwechselnd) in 2 oder mehr Gruppen
- je nach Thema

ZIELGRUPPE

- Wird vom Kunden vorgegeben

VORAUSSETZUNG

- keine

TRAININGSSPRACHEN

Wirkung des Trainings

- Beschreiben Sie uns welche Wirkung die Maßnahme haben soll

per Email: info@me-weiterbildung.de
per Telefon: 09192/99 436 80
im Online Meeting

Ziel (Ansatz)

- Beschreiben Sie uns welches Ziel erreicht werden soll

per Email: info@me-weiterbildung.de
per Telefon: 09192/99 436 80
im Online Meeting

Inhalte / Vorgehensweise

- Welche Inhalte soll die Maßnahme abdecken

per Email: info@me-weiterbildung.de
per Telefon: 09192/99 436 80
im Online Meeting

Follow UP:

- Nach Ihren Anforderungen möglich

me web distance learning ONLINE MEETING

wdl Starterkit Online-Konferenz



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

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



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



Grundlage erfolgreicher Angebote ist ein genaues Verständnis der Bedürfnisse und Wünsche des Kunden. Richtig verstanden und gut beschrieben erkennt der Kunde in einem Anforderungsprofil seine Ziele genau wieder.

Wirkung des Coachings

- Ein guter Gesprächseinstieg lässt Kunden dessen Wünsche genau beschreiben.
- Durch Einsatz von Sprachtechniken und Medien werden Anforderungen besser durchdacht.
- Respektvoll zuhörend erhält man mehr Informationen und ein besseres Anforderungsbild.
- Simultandokumentation im Gespräch sichert und präzisiert Ergebnisse im Beisein des Kunden.
- Kunden empfinden Lösungsvorschläge als „maßgeschneidert“ statt „übergestülpt“.

Ziel (Ansatz)

Die Teilnehmer ...

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

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

Inhalte / Vorgehensweise

- Unterschiedliche Sicht von Anbieter und Kunde im Gespräch erleben
- Praktische Anwendung nonverbaler und verbaler Interview-Techniken
 - Kompetenzwahrnehmung und Aussagen
 - Fragetechniken
 - Struktur und Übersicht schaffen und bewahren
- Mit Simultanprotokollierung stimulieren und verifizieren
- Dokumentationsmethoden zur Anforderungsdokumentation
- Moderation von Einwänden und Vorwänden

Follow UP:

- Nachhaltigkeit erhöhen durch begleiteten Praxistransfer
- Anwendung in Gruppen: „wdl Moderieren und Verhandeln online“
- Vertiefung durch „wdl Training online“
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

ONLINE-MEETING



Alle wdl Trainings-Themen sind speziell für das ONLINE-TRAINING konzipiert und orientieren sich an den Präsenz-Trainings, mit zusätzlich spezifischen Online-Themen. Die Trainingsmodule finden Sie im Kompendium.



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.



In den LIVE VIDEO-PODIUMS-DISKUSSIONEN berichten Verantwortliche aus verschiedenen Unternehmen und Branchen von ihren Maßnahmen und Lösungsansätzen zu aktuellen Themen, diskutieren ihre Perspektiven und Ideen. Direkter Link zu den Themen: <https://www.me-weiterbildung.de/trainingsthemen/wdl-forum/>

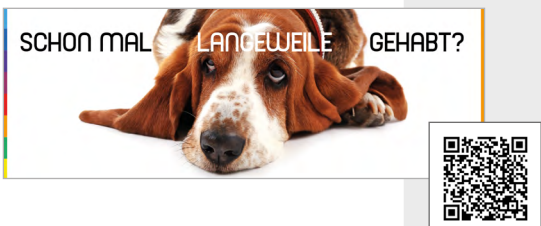
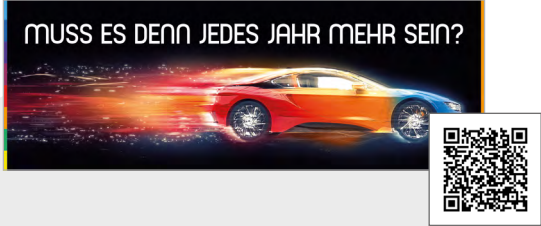




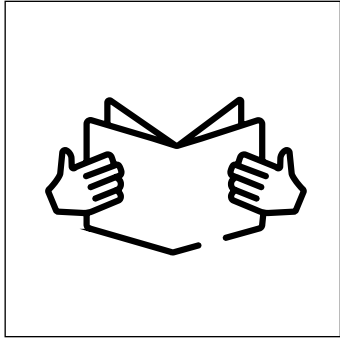
Version BLACK
Für alle, die lieber auf einem dunklen Hintergrund lesen. Die Druckversion (KOMPENDIUM 2020) können Sie einfach über das Kontaktformular anfordern.



Version WHITE
Für alle, die lieber auf einem hellen Hintergrund lesen und die Seiten selbst ausdrucken möchten.



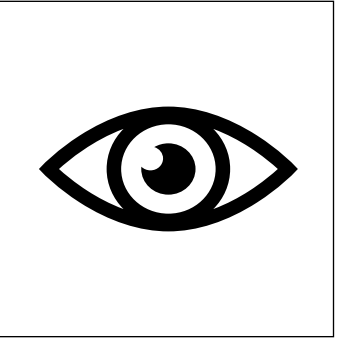
ONLINE-THEMEN-BEREICHE



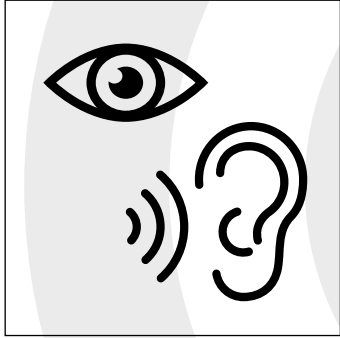
10%
von dem,
was wir
nur lesen



20%
von dem,
was wir
hören



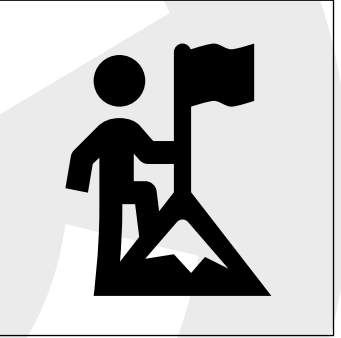
30%
von dem,
was wir
sehen



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.

KVD Service Podcast

Das ist eine neue Folge des KVD Service Podcast. Der KVD spricht regelmäßig mit Service-Experten und Entscheidern über aktuelle Themen zum technischen Service, zum klassischen Kundendienst und zu digitalen Dienstleistungen.

Heute: „Methodische Fehlersuche im technischen Service - so geht's in der Praxis“

Nichts überzeugt einen Kunden mehr als ein erlebtes systematisches Vorgehen des technischen Service. Gleichzeitig ist methodische Fehlersuche ein hoch komplexes Zusammenspiel mentaler und emotionaler Fähigkeiten. Wie die methodische Fehlersuche in der Praxis funktioniert, zeigen wir in diesem Podcast an einem konkreten Fallbeispiel. Markus Eckstein von der me Weiterbildung ([me-weiterbildung.de](https://www.me-weiterbildung.de)) erklärt die Hintergründe, derweil Trainer Fred Kastens von der me Weiterbildung gemeinsam mit Elmar Albenberger von Miele Italia ([miele.com](https://www.miele.com)) einen konkreten Fall praxisnah durchspielen - den der me-Trainer vorher nicht kannte. Die Moderation übernimmt KVD-Redakteur Michael Braun.



Hören Sie gleich rein.

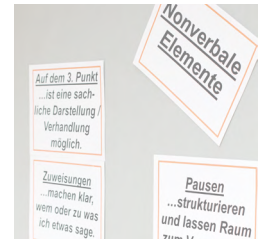
Mit dem QR Code kommen Sie direkt zum Podcast. Oder gehen Sie über die Homepage www.me-weiterbildung.de/medien/podcast und wählen Sie eine Plattform.

www.me-weiterbildung.de

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

me|WEITERBILDUNG

markus eckstein ▪ fred kastens ▪ ferdinand soethe



ERFOLGREICHE WEITERBILDUNG IST BUCHBAR...



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

