

Um Längen voraus mit me Praxis Trainings...

Außendienst Verkauf Präsentation **Neukunden** Kundendienst
 Vertrieb **BURNOUT Prävention** **Coaching**
Kommunikation Softskills
 Service **Führung** Methodische **Fehlersuche**
 Innendienst Hotline Cross-Selling UP-Selling **Train the Trainer**
Interkulturell
 Ersatzteilverkauf branchenunabhängig

KOMPENDIUM



Kommunikation



Verkauf - Neukunden



Führung - Entwicklung



Methodische Fehlersuche



Train the Trainer



Argumentationstechnik



Inbound - Outbound



BURNOUT Prävention



Interkulturell



Coaching - Workshop



Offene Trainings



Aus der Praxis für die Praxis – für noch mehr Erfolg.

Nachschlagewerk zur Entscheidungshilfe von den Spezialisten für Service und Vertrieb



Für unternehmensspezifische Weiterbildung, welche auf die Alltagspraxis der Teilnehmer angepasst und auf das Entwicklungsziel fokussiert ist

Ein herzliches Grüß Gott, Guten Tag und Moin Moin!

Man lernt nicht für den Lehrer, sondern für sich und sein Leben. Diesen Spruch kennen viele von ihren Eltern. Der Mensch lernt sein ganzes Leben. Das ist eine Erkenntnis, die er mit zunehmenden Alter verinnerlicht hat.

Nur: Wer kann das Lernen unterstützen? Und welche Themen sind die richtigen, um im Alltag noch besser zu bestehen?

Seit vielen Jahren begleiten wir sehr erfolgreich Menschen und Unternehmen in ihrer Entwicklung. Dies erfolgt immer

- individuell,
- auf das Unternehmen zugeschnitten
- und auf die Praxis bezogen.

Der Weg zur passenden Weiterbildung benötigt Erfahrung und klare Vorgaben bzw. Zielsetzungen.

Dieses Kompendium soll Ihnen als Entscheidungshilfe und als Grundlage zur optimalen Trainingskonzeption bzw. Trainingsmodul-Auswahl dienen.

Gerne stehen wir Ihnen mit unserer Erfahrung bei der Entwicklung wirkungsvoller Weiterbildungskonzepte mit Rat und Tat zur Seite.

Jetzt wünschen wir Ihnen viele interessante Einblicke und Ideen beim Durcharbeiten des Kompendiums.

Wir freuen uns auf Ihren Kontakt mit uns

Die Spezialisten für Service und Vertrieb
me|WEITERBILDUNG
 markus eckstein • fred kastens • ferdinand soethe

Markus Eckstein

Fred Kastens

Ferdinand Soethe

Über uns

Trainer sind heute gefordert, praxisbezogene, anwendbare und auf das jeweilige Unternehmen abgestimmte Trainings zu realisieren.

Sie müssen theoretische Themen in Praxisbeispielen für die Teilnehmer lebendig machen.

Die Teilnehmer sollen die Methoden und Techniken mit hoher Motivation im Alltag umsetzen.

Aber wer kann diese Anforderungen erfüllen?

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

Es spielt keine Rolle, welche Funktionen und Aufgaben jemand im technischen Service oder im Vertrieb 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.

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.**

Das me Weiterbildung Trainerteam Markus Eckstein, Fred Kastens, Ferdinand Soethe und Michael Moritz, garantiert dabei einen **Trainingsstil „aus einem Guss“ bei gleichzeitig großer Bandbreite der Themen.**

Dadurch entsteht ein sehr einheitliches Lernen für alle Teilnehmer in einem Unternehmen, egal ob Service, Hotline, Support oder Vertrieb und Kundenbetreuung – 360° Ansatz.

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



Grundprinzip und Module der me Praxis Trainings

Kommunikation ist zu 90% nonverbales Geschehen.
 Deshalb ist die Grundlage für erfolgreiche Weiterbildungsmaßnahmen immer die nonverbale Kommunikation.



Erfolgreiche Weiterbildung und Unternehmensentwicklung

Schema

Individuelle me Praxis Trainingsmodule auswählen



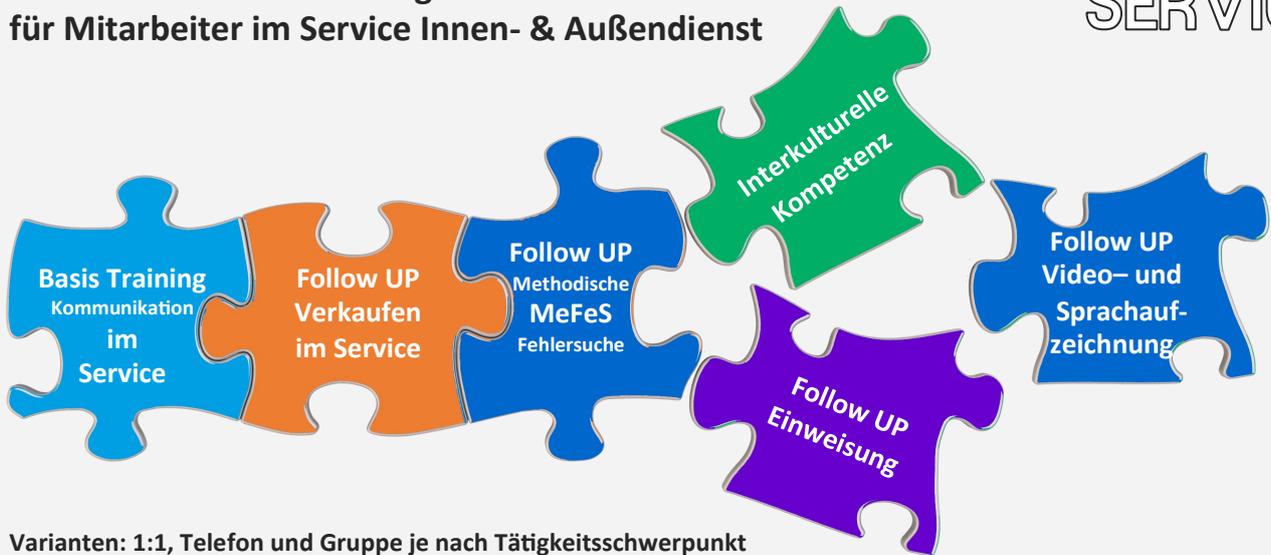


So viele Möglichkeiten - wie im echten Leben

Mitarbeiterentwicklung ist vielfältig. Deshalb gibt es eine Vielzahl von Trainingsmöglichkeiten. Für den ersten Überblick haben wir einige Beispiele schematisch dargestellt. Gerne entwickeln wir Ihr Trainingskonzept bzw. Trainingsmodul.

Unternehmensentwicklung Service für Mitarbeiter im Service Innen- & Außendienst

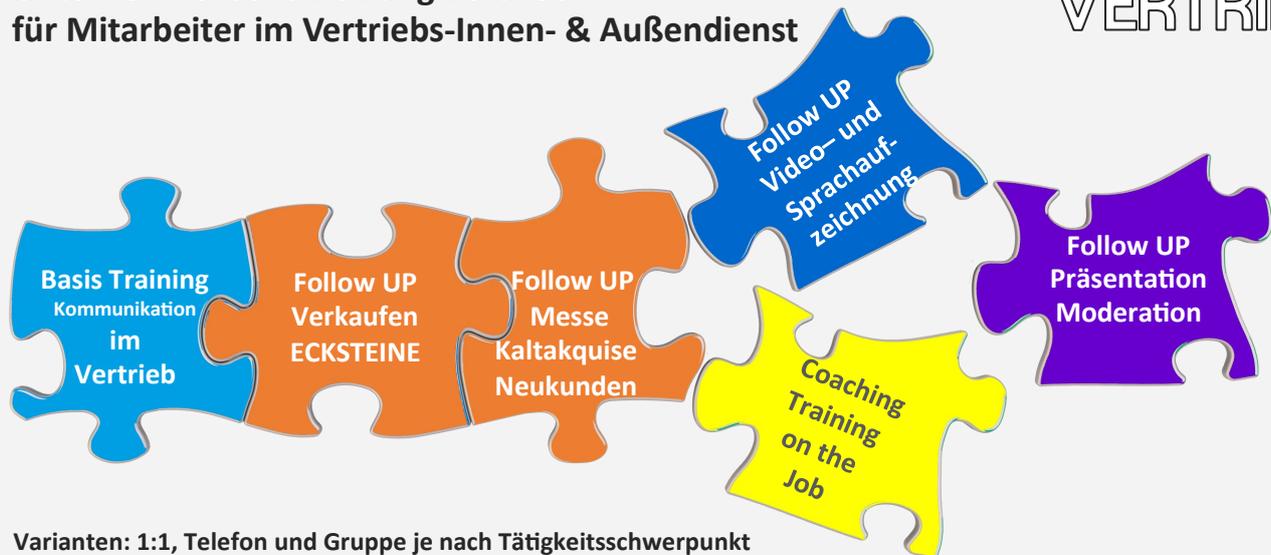
SERVICE



Varianten: 1:1, Telefon und Gruppe je nach Tätigkeitsschwerpunkt

Unternehmensentwicklung Vertrieb für Mitarbeiter im Vertriebs-Innen- & Außendienst

VERTRIEB



Varianten: 1:1, Telefon und Gruppe je nach Tätigkeitsschwerpunkt





Die Möglichkeiten voll 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.

Unternehmensentwicklung
 zeitgemäße und situative Führung
 für die optimale Zielerreichung

FÜHRUNG



Varianten: Führungskräfte, vom Mitarbeiter zur Führungskraft

Unternehmensentwicklung interne Schulungen
 für Mitarbeiter, die Wissensvermittlung betreiben

TRAINER



Varianten: 1:1 und Gruppe je nach Tätigkeitsschwerpunkt



KOMMUNIKATION



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

Gleichzeitig gilt:

- Wenn es in **Unternehmen zu Fehlentwicklungen** kommt, ist oft die Rede von Kommunikationsschwierigkeiten.
- Wenn **Kunden unzufrieden** sind, liegt es oft an ungenau formulierten Absprachen.
- Wenn **technische Leistungen** nicht vermittelt werden, der Nutzen unklar bleibt und die Beziehung nicht stimmt, wird sehr schnell der Preis als zu hoch empfunden und die Kunden wenden sich ab.
- Gleiches gilt für Unklarheiten und Störungen im Verhältnis zwischen **Führungskraft und Mitarbeiter**. Hier ist eine situativ passende und wertschätzende Herangehensweise absolut entscheidend für die Motivation und für den inhaltlich/realen Erfolg.
- Gleiches gilt für alle Formen von **Projektleitung**.
- Insbesondere im Prozess des **Verkaufs und Verhandels 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.

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.

Trainingsthemen (Auszug)

- Kommunikation – die Basis für Erfolg
- Mitarbeiter als Schnittstelle zum Kunden
- Kommunikation mit Gruppen
- Konfliktmanagement Führung
- Konfliktmanagement Vertrieb
- Hotline-Training
- Kommunikation am Telefon
- Video- und Sprachaufzeichnungstraining
- Konfliktmanagement Service / Handwerk
- Fragetechnik - Wer fragt, der führt.
- kurze / effektive Besprechungen.
- Kommunikation 1:1 im persönlichen Kontakt
- Interkulturelle Kompetenz
- Interkulturelles Konfliktmanagement
- ... Ihr Thema

Für noch mehr Erfolg im Service:

- Methodische Fehlersuche MeFeS
- Train the (technical) Trainer TTT
- ... Ihr Thema.

Alle Themen werden an den Service bzw. Vertrieb, das jeweilige Unternehmen und die branchenspezifischen Gegebenheiten angepasst.

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.

METHODISCHE FEHLERSUCHE



Die Fähigkeit zur Fehlersuche ist die Kernkompetenz im technischen Service.

80% aller Probleme lassen sich durch Erfahrung bereinigen.

Was ist mit dem Rest? Was ist mit den Mitarbeitern, die diese Erfahrung noch nicht haben können?

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

- sind teuer,
- binden sehr viele Menschen,
- vernichten Kundenvertrauen und
- erzwingen viele unnötige Zugeständnisse an den Kunden.

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.

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 und Coachings der me Weiterbildung

- ermöglichen hier dem Techniker und den Serviceverantwortlichen, 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 Serviceorganisation gewinnt an Fähigkeit, mit komplexen technischen Problemen kompetent umzugehen.

Wirkung des Trainings

- Kriterien für eine systematische Vorgehensweise
 - Klare Standards für eine gute Fehlersuche
 - Das eigene Denken wird überprüfbar.
 - Denkfallen werden verstanden – sowohl präventiv als auch im Nachhinein zum Lernen.
 - Lernkurve bei der Lösung technischer Probleme steigt stark an.
 - Wie erfahre ich es vom Kunden? Kommunikation der effektiven Informationssammlung.
 - Mentalwerkzeuge für alle relevanten Fehlerarten
- Wirkung²:**
- Verringerung des Tauschens auf Verdacht
 - Erhöhung Ersterledigungsquote
 - Die wirklichen Ursachen werden (häufiger) gefunden.
 - Optimierung des Prozesses zur Problembekämpfung über alle Stationen.

Methodische Fehlersuche (MeFeS) als mächtiges (Denk-) Handwerkszeug, um die gesamte Prozesskette der Fehler- und Störungssuche zu optimieren und zielgerichteter zu machen.

Zentral geht es dabei darum

Sehr gezielt die richtigen Informationen zu sammeln.

Statt unklare und wenig überprüfte Informationen zu haben, die zu ärgerlichen Fehlversuchen führen.

Effektive Strategien zur schnellen Lösungssuche im technischen Bereich.

Statt an zu vielen falschen Stellen gesucht zu haben.

Typische Denkfallen zu verstehen, bei sich zu merken und in der Praxis ändern zu können.

Statt hinterher vielfach sagen zu müssen: „Hätte ich das vorher gewusst.“

Klare Kriterien zu haben, um den jeweils sinnvollen Weg zu erkennen.

Statt viele aufwendige Umwege zu gehen.

Die eigenen Vermutungen gezielt und systematisch überprüfen zu können .

Statt teuer zu reparieren zu müssen.



Zielgruppe

- Techniker im Service
- Troubleshooting
- Hotline
- Support
- technische Trainer
- Serviceleiter
- Produktion
- Instandhaltung

TRAIN THE (TECHNICAL) TRAINER



Effiziente Vermittlung komplexen Wissens, Absicherung des Lerntransfers und sicherer/kompetenter Umgang mit Gruppen

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.

Um dies alles „an den Mann“ zu bringen, bedarf es

- eines breiten Verhaltensrepertoires als Trainer,
- eines gut ausgestatteten Methodenkoffers jenseits der Power-Point-Präsentation und
- einer gehörigen Portion Know-how.

Gleichzeitig lohnt sich dies immens:

Mit einem Training, das die Menschen erreicht,

- bekommen Sie kompetente Techniker in Inbetriebnahme, Service und Support.
- Ihre Kunden bekommen Bediener und Instandhaltungen, die gut mit Ihren Anlagen zurechtkommen und daher zufrieden sind.

- Sie haben einen der zentralen Schlüssel zur Entwicklung Ihrer Mannschaft in der Hand.
- Und auch als Trainer ist man deutlich zufriedener, wenn man weiß, dass man gutes Training gemacht hat.

Die Trainings, Trainings-on-the-Job und Coachings der me Weiterbildung machen es den technischen Trainern direkt erlebbar und nachvollziehbar, wie sie selbst ein effektiveres und die Menschen deutlich stärker erreichendes Training 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.

Zentral geht es dabei darum

Als der Spezialist für die Maschinen und Anlagen des Unternehmens vermittelt der Servicetechniker, der technische Trainer bzw. Anwendungstechniker den Bedienern und dem Wartungspersonal des Kunden das nötige Fachwissen im Umgang mit der anspruchsvollen Technik.

Seine fachliche Kompetenz ist fast immer sehr gut. Jedoch wie steht es mit der Vermittlungskompetenz?

In vielen Fällen ist das Thema sehr komplex.

- Wird es in sinnvolle Abschnitte geteilt?
- Wird es teilnehmerorientiert erklärt?
- Hat der Trainer einen Blick dafür, ob das Ganze verstanden wird?
- Verstehen ist noch nicht können. Wird durch Übung und Wiederholung sichergestellt, dass der Lerner es wirklich kann?
- Und zu guter Letzt - Zeit ist Geld: Ist die Vermittlung effizient?

Die Trainings, Trainings-on-the-Job und Coachings der me Weiterbildung machen es den technischen Trainern direkt erlebbar und nachvollziehbar, wie sie selbst ein effektiveres und die Menschen deutlich stärker erreichendes Training machen können.

Anwendungsbereiche

Verwandte Trainings

- Train the (technical) Trainer
- Präsentationstechnik
- Produktpräsentation
- Einweisung
- Umgang mit Gruppen
- Leiten von Besprechungen und Meetings

Alle Themen werden an die jeweilige Teilnehmergruppe, das jeweilige Unternehmen und die branchenspezifischen Gegebenheiten angepasst.

Zielgruppe

- Technische Trainer
- Fachtrainer
- Anwendungstechniker, die ausbilden
- Servicetechniker, die Kundens Schulungen durchführen

VERKAUFEN



„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.

Preisverhandlungen gehören heute zum Alltag von Vertriebs- und Service-Organisationen.

Produkte und Dienstleistungen werden hart diskutiert und verhandelt. Es gibt eine Menge Vor- und Einwände, welche erstmal überwunden werden müssen, um erfolgreich zu verkaufen.

Der me Praxis Trainer Markus Eckstein hat die „15 ECKSTEINE der Argumentationstechnik“ entwickelt, um Kundeneinwänden professionell zu begegnen. Sie sind der Werkzeugkoffer für Verkaufsgespräche, die Neukundengewinnung und in der Vertragsverhandlung.

Die richtige Argumentationstechnik ist der Schlüssel für

- die Preisverteidigung,
- die Durchsetzung von Vereinbarungen und
- die Ablehnung von Forderungen.

Für alle,

- die Kunden überzeugen wollen,
- die Schlagfertigkeit in Verhandlungen erhöhen wollen und
- die eigene Zielsetzungen umsetzen möchten,

ist das me Argumentations-Training ein wichtiger Schritt zum zeitgemäßen Verkaufen.

Trainingsthemen (Auszug)

- Verkaufs- und Kommunikationstraining
- Neukundengewinnung Kaltakquise
- Innen- und Außendienst-Training
- Aktiver Telefon-Verkauf (Outbound)
- Video- und Sprachaufzeichnungstraining
- Verkaufen am Verdrängungsmarkt
- Produkte lebendig machen
- Preisstellung richtig argumentieren
- Telefon-Training (Inbound)
- Training für Einkaufsgespräche
- Messetraining
- Liebe zum Verkauf
- Vor- und Einwandsbehandlung
- Nutzenargumentation aus Sicht des Kunden
- ... Ihr Thema.

Alle Themen werden an den Service bzw. Vertrieb, das jeweilige Unternehmen und die branchenspezifischen Gegebenheiten angepasst.

Königsklasse: Neukundengewinnung

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

Und im Service? Natürlich soll ein Servicemitarbeiter keine Kaltakquise machen. Allerdings profitieren die Teilnehmer von den Trainer-Erfahrungen aus der Kaltakquise. Es geht darum, Menschen anzusprechen.

Wenn der Service-Mitarbeiter dies beim Thema Service-Verkauf umsetzt, ist der erste Schritt zum erfolgreichen Anbahnen von Verkaufschancen getan.

15 Ecksteine der Argumentationstechnik

Preisverhandlungen gehören heute zum Alltag von Vertriebs- und Service-Organisationen. Produkte und Dienstleistungen werden hart diskutiert und verhandelt.

Die Fokussierung wird immer stärker auf den Preis ausgerichtet

Bevor es jedoch um den Preis geht, geht es um den Hintergrund des Kundenwiderstands. Es gibt eine Menge Vor- und Einwände, welche erstmal überwunden werden müssen, um erfolgreich zu verkaufen.

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

15 ECKSTEINE DER ARGUMENTATIONSTECHNIK



Die „15 ECKSTEINE der Argumentationstechnik“ sind der Werkzeugkoffer für Verkaufsgespräche, die Neukundengewinnung und in der Vertragsverhandlung.

Preisverhandlungen gehören heute zum Alltag von Vertriebs- und Service-Organisationen. Produkte und Dienstleistungen werden hart diskutiert und verhandelt. Es gibt eine Menge Vor- und Einwände, welche erstmal überwunden werden müssen, um erfolgreich zu verkaufen.

Das permanente Feilschen um den Preis macht Verkäufer allerdings müde und anfällig für Rabatte / Preisnachlässe. Dies geht so weit, dass der Verkäufer zum Anwalt des Kunden wird und viel Energie aufwendet, um Nachlässe für ihn durchzusetzen.

Das liegt daran, dass die Fokussierung immer stärker auf den Preis ausgerichtet wird.

Bevor es jedoch um den Preis geht, geht es um den Hintergrund des Kundenwiderstands.

Die „15 ECKSTEINE der Argumentationstechnik“ sind der Werkzeugkoffer für Verkaufsgespräche, die Neukundengewinnung und in der Vertragsverhandlung.

Die Teilnehmer erhalten ausformulierte Argumentationshilfen.

Mit Hilfe dieser 15 Ecksteine zur Vor- und Einwandsbehandlung wird ein Verkaufshandbuch mit den eigenen Argumenten erarbeitet.

Selbstverständlich werden die Beispiele auf die Teilnehmer-gruppen Verkauf und Service im Training angepasst.

Die Argumentationstechniken werden jeweils mit den Vor-/Einwänden:

1. „... zu teuer!“
 2. „Wir haben bereits einen / mehrere Lieferanten.“
 3. „Wir brauchen nichts.“
- erläutert und vertieft.

Wirkung des Trainings

Souveränität bei

- der Preisverteidigung,
- der Durchsetzung von Vereinbarungen und
- der Ablehnung von Forderungen,
- der Überzeugung der Kunden,
- der Schlagfertigkeit in Verhandlungen und
- der Umsetzung eigener Zielsetzungen.



Damit der Kundenkontakt wieder zur sportlichen Herausforderung wird und nicht zum Frust führt – methodisch erfolgreich verkaufen.

Vorwand

Der Vorwand ist die Ausrede des Kunden, um nicht zu kaufen und kann nicht gelöst werden. Mit der richtigen Frage- und Argumentationstechnik kann allerdings der echte Einwand ans Tageslicht gefördert werden.

Einwand

Der Einwand ist der begründete Widerspruch des Kunden. Durch gute Argumentation können Einwände entkräftet werden.

Der me Praxis Trainer Markus Eckstein hat die „15 ECKSTEINE der Argumentationstechnik“ entwickelt, um Kundeneinwänden professionell zu begegnen.

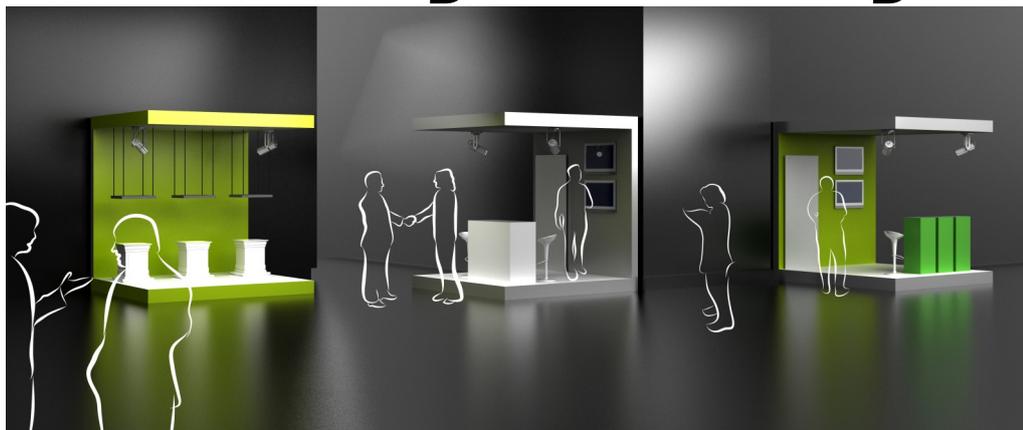
Zielgruppe

■ Verkäufer

im Service
 im Vertrieb

im Innendienst
 im Außendienst

MESSE Training und Coaching



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

So vielfältig wie die Messen, welche es auf 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 ob und welche Zielsetzung für die Messe definiert ist.

Da oft die klare Positionierung und Strategie zu Messen fehlt bzw. nicht kommuniziert wird, werden Messen in Frage gestellt.

Oft wird gefragt:

- Was bringt die Messe schon!?
- Rechnen sich Messen bei diesem Aufwand überhaupt noch?
- Kann man Kunden heute auf dem elektronischen Weg genauso gut erreichen?

Wenn Messen gut vorbereitet und durchgeführt werden, rechnen sich Messen gerade für den Mittelstand:

Ein Unternehmen kann auf Messen nicht nur

- das Image nach außen tragen,
- dem Stammkunden eine Gesprächsatmosphäre bieten, welche im normalen Alltag nur selten zu erreichen ist,
- sondern auch und insbesondere neue Kunden gewinnen.

Gerade in der aktuellen Zeit gehört für viele Unternehmen die Neukundengewinnung zum Überlebensprinzip!

Mit der Messebuchung, der richtigen Standplatz-Auswahl und den bunten Bildern (Marketing) wird die Messe nicht automatisch zum Erfolg. Vielmehr müssen vor, während und nach der Messe viele Punkte ineinanderlaufen, um den gewünschten Erfolg zu generieren.

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

Mit dem Kombi-Messetraining Training / Workshop und Coaching auf der Messe wird der professionelle Messeauftritt zum Kunden automatisch erreicht.

KEIN ZIEL!

- Essen
- Messestand nur als Informationsplattform
- Messestand als Ausflugsziel (Event)
- Neukunde ohne Kontakt

Klare Positionierung und Strategie

- Rechtzeitige Messe-Planung, -Zielsetzung und -Strategie
- Klare Messe-Botschaft, Messe-Slogan, Messe-Kernaussage
- Organisation Kundenempfang
- Messebesucher-Kontakt-Formular
- Aktivitäten und Einladungen Stammkunden
- Aktivitäten und Maßnahmen Neukunden
- Umgang mit den Neukunden
- Einheitliches Auftreten und einheitliche Vorgehensweise der Standbesetzung
- Messestand-Regeln
- Verzahnung und Einbindung Innen- und Außendienst für die Messenachbereitung
- EDV-technische Unterstützung zur Pflege und Klassifizierung der Messekontakte
- Erfassung der Daten direkt auf dem Messestand
- usw.

Wirkung des Trainings

Es geht um

- die professionelle Kommunikation mit den Kunden rund um die Messe,
- die Stärkung des Selbstverständnisses der Mitarbeiter zum Verhalten auf der Messe und gegenüber Kunden,
- einen optimalen und sicheren Umgang mit Neukunden,
- die Sicherstellung, dass die Unternehmenserwartung zum Messergebnis mit einer aktiven Messebetreuung erzielt wird,
- den Kunden, der ein Betreuungsevent auf dem Messestand erlebt.
- Zusätzlich sind die Mitarbeiter motivierter und engagierter in der Extrem-Situation Messe.

Alle Themen werden an das jeweilige Unternehmen, die branchenspezifischen Gegebenheiten, die Messesituation und die Ziele der Messe angepasst.

Zielgruppe

- Führungskräfte und
 - Mitarbeiter
- mit Kundenkontakt auf dem Messestand**

FÜHREN



Führung und Kommunikation – für optimale Mitarbeiterentwicklung

Die Führungskraft von heute sitzt zwischen

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

Dieser Anspruch an die Führungskräfte ist bei Mitarbeitern innerhalb des Unternehmens schon hoch genug. Sind dann noch Mitarbeiter im Außendienst (Service und Vertrieb gleichermaßen) zu führen, bedeutet dies Hochleistung für die Führungskraft.

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

me Praxis Trainingsansatz

Genau hier setzt das me Weiterbildung Führungs-Training 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 hart, im Beziehungsbereich respektvoll 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.

Ganz gleich, ob es sich um Inhaber, Vorstände, Geschäftsführer, Führungskräfte oder neue Führungskräfte handelt – die me Weiterbildung vermittelt die Fähigkeit, zeitgemäß, zielorientiert und teamsicher zu führen.

Trainingsthemen (Auszug)

- Führungs-Training
- Führen im Vertrieb
- Motivierend führen
- Geschäftsführer-Training
- Video- und Sprachaufzeichnungstraining
- Vom Mitarbeiter zum Chef
- Führen im Service / Handwerk
- Mitarbeitergespräch
- Abteilungsbesprechungen effektiv leiten
- Zeitmanagement
- Situatives Führen
- Zielvereinbarungsgespräche
- Teambildung unterstützen
- Organisationsveränderungen umsetzen
- Interkulturell Führen
- ... Ihr Thema

Spezialthema:

- Burnout-Prävention Training und/oder Workshop

Anspruch an die Führungskräfte von heute

Der immer stärker werdende Wettbewerb in vielen Branchen 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.

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) zu führen, bedeutet dies Hochleistung für die Führungskraft.

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

Alle Themen werden an den Service bzw. Vertrieb, das jeweilige Unternehmen und die branchenspezifischen Gegebenheiten angepasst.

INTERKULTURELLE KOMPETENZ



Erfolgreicher Umgang mit Kunden, Dienstleistern und Kollegen im Ausland oder mit kulturell gemischten Teams am eigenen Standort.

Wenn Führungskräfte und Mitarbeiter grenzüberschreitend aktiv sind und z. B. ausländische Kunden per Telefon betreuen, können sie nicht davon ausgehen, dass ihre gewohnten Vorgehensweisen auch dort funktionieren. Andere Länder, andere Sitten. **Kulturelle Unterschiede wirken sich direkt auf den Arbeitsalltag und insbesondere auf Arbeitsabläufe aus.** Ohne Kenntnis dieser Unterschiede kommt es schnell zu Missverständnissen, Problemen oder gar Konflikten, die die Auftragserfüllung gefährden. Verzögerungen, Fehler, Verstimmungen, Ratlosigkeit oder gar Frust können da die Folge sein.

Durch die Teilnahme an einem interkulturellen Kompetenz-Training können Führungskräfte und Mitarbeiter sich auf solche Situationen vor Ort oder am Telefon gut vorbereiten.

Denn sie lernen:

- kulturbedingte Unterschiede schnell zu identifizieren
- Lösungsansätze in einem fremden Umfeld zu entwickeln
- und diese nachhaltig umzusetzen.

In diesem Training lernen die Mitarbeiter die drei Säulen der interkulturellen Kompetenz direkt in konkreten Situationen und Fallbeispielen anzuwenden.

3 Säulen der interkulturellen Kompetenz:

1. Wissen:
Welche kulturellen Unterschiede muss ich kennen?
2. Einstellungen:
Welche Einstellung brauche ich?
3. Tools:
Wie wende ich die Kenntnisse in konkreten Fällen an?



Wirkung des Trainings

- Verstehen der eigenen kulturellen Prägung
- schnelles Zurechtfinden in interkulturellen Situationen
- Sensibilisierung für Selbstbild und Fremdbild
- Kompetente Vorbereitung auf die jeweilige interkulturelle Situation vor Ort oder am Telefon
- Entwicklung von Verhaltens- und Handlungsmuster sowie Lösungsansätzen für das fremde Umfeld
- Gezielter Einsatz von Improvisationsfähigkeiten, um Situationen zu bewältigen
- Stärkung der Beziehung zu den ausländischen Kunden und somit langfristige Kundenbindungen

Trainingsprachen:



Weitere Trainings:

1. Interkulturelles Führen

Die Globalisierung stellt Unternehmen und Führungskräfte vor neue Herausforderungen

Aufgaben und Projekte werden nämlich grundsätzlich grenzüberschreitend angelegt und Führungskräfte und Projektleiter benötigen daher neben ihren Fach- und Führungskompetenzen auch die Fähigkeit, konstruktiv mit kulturellen Unterschieden umzugehen

Denn Abteilungen und Projektteams setzen sich immer mehr aus Mitarbeitern verschiedener Nationalitäten zusammen oder sind über verschiedene Standorte im In- und Ausland verteilt.

Missverständnisse, Verhaltensunsicherheiten, Termingefährdungen, Reibungspunkte und Konflikte sind oftmals die Folge.

Wirkung/Ziel

- Kulturell gemischte Teams und Abteilungen im Inland sowie grenzüberschreitend erfolgreich zu führen.
- Erweiterung der Führungskompetenzen um einen kulturunabhängigen Stil.
- Nutzung von kulturellen Unterschieden zur Steigerung der Innovationsfähigkeit und Kreativität.

2. Interkulturelles Konfliktmanagement

Zielgruppe

Führungskräfte / Mitarbeiter

- mit internationalen oder grenzüberschreitenden Aufgaben
- die in grenzüberschreitenden Projektteams mitarbeiten
- die in ihrem Unternehmen mit Kollegen/Innen aus verschiedenen Kulturen zusammenarbeiten

INDIVIDUAL-TRAINING / WORKSHOP



Spezifische Themen von Unternehmen und Teilnehmer intensiv bearbeiten / trainieren.

Wenn Trainingsthemen trotz (selbstverständlicher) Anpassung an die Teilnehmer / die Firma zu allgemein für das konkrete, aktuelle Anliegen sind, ist Individual-Training / -Workshop die Lösung.

Hier werden ganz bestimmte einzelne firmen- bzw. teilnehmerspezifische Themen und Ziele im Vorfeld konkret und praxisrelevant abgesprochen und im Workshop intensiv erarbeitet und vertieft.



- Äußerst effektive Maßnahme durch
 - Konzentration auf / Vertiefung nur einzelner / weniger besonders aktueller Themen,
 - themen-spezifische Zusammensetzung der Teilnehmer
 - permanentes Einbinden der Teilnehmer durch Rollenspiele und Gruppenarbeiten
- Sehr hohe Selbstsicherheit der Teilnehmer bezüglich des Themas mit entsprechend hohem eigenständigem Denken und Handeln im Alltag.
- Das Wir-Gefühl der Teilnehmer-Gruppe steigt und damit die Motivation, sich gegenseitig bei der Umsetzung im Alltag zu unterstützen / zu coachen.

Trainingsthemen (Auszug)

- Team-Entwicklung
- Produkt-Ideen-Workshop
- Promotoren-Entwicklung
- Strategie-Ausrichtung
- Maßnahmen-Planung
- Struktur-/Organisations-Änderung
- Zusammenarbeit von Abteilungen
- Vertriebsleiter-Workshop
- ... Ihr Thema.

Zielgruppe

- Service
- Vertrieb
- Führungskräfte
- Abteilungen
- Arbeitskreise
- Strategiekreise

Hohes Bewusstsein der Teilnehmer zum Thema und damit effektive, selbstständige und nachhaltige Umsetzung und Integration in den Alltag.

Trainingsmethode

Es spielt keine Rolle, welche Funktionen und Aufgaben jemand im technischen Service oder im Vertrieb 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.

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.

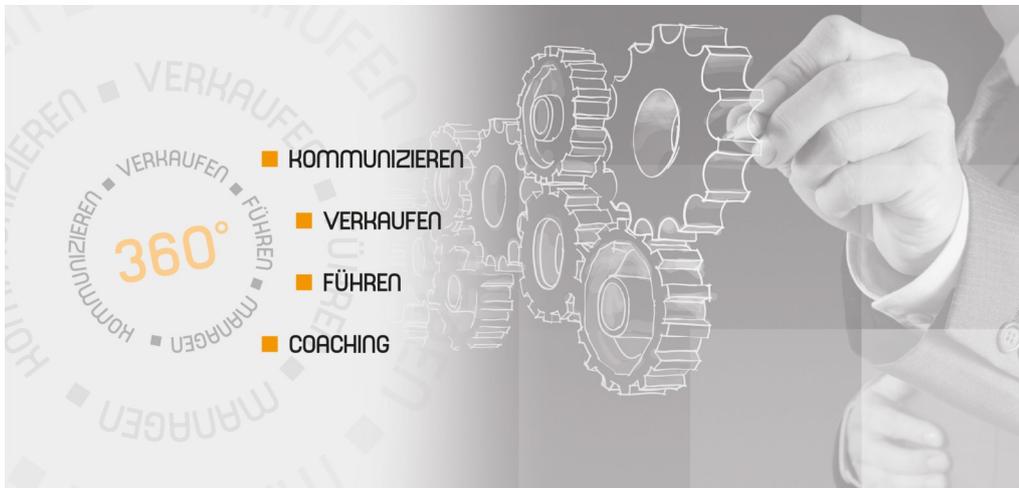
Das **me Weiterbildung Trainerteam**

- Markus Eckstein,
- Fred Kastens,
- Ferdinand Soethe und
- Michael Moritz,

garantiert dabei einen Trainingsstil „aus einem Guss“ bei gleichzeitig großer Bandbreite der Themen.

Dadurch entsteht ein sehr einheitliches Lernen für alle Teilnehmer in einem Unternehmen, egal ob Führung, Service, Hotline, Support oder Vertrieb und Kundenbetreuung – **360° Ansatz**.

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



Praxisbezogen und intensiv

Zuviel Theorie, Informationen und Hintergrundwissen führen bei vielen Menschen zur Handlungsblockade. Eine passive Teilnahme ist die Folge.

Teilnehmer lassen sich berieseln, ohne dass eine Anwendung im Alltag erfolgt. Frei nach dem Motto: Das ist auch mal interessant zu wissen.

Lebendiges Lernen

Deshalb wird bei me Weiterbildung der Teilnehmer permanent mit eingebunden.

Das sichert den höchst möglichen Lerntransfer.

Übung macht den Meister!

- Oberlehrerhaftes Vermitteln von trockener Theorie führt meist zum schnellen und sicheren Abschalten. Hier ist die enge Verzahnung von (notwendigen) Erkenntnissen / (notwendigem) Wissen und direkter eigener Umsetzung der Schlüssel zum Erfolg.
- Deshalb ist das Training praxisorientiert mit vielen direkten Demonstrationen, Übungen, Gruppenarbeiten und Rollenspielen.

Nur das was selbst ausprobiert wird, festigt und automatisiert sich. **Somit ist der höchst mögliche Lerntransfer sichergestellt.**

- Die Eigenerkenntnis und der Selbstabgleich führen dann zu einem zielgerichteten Veränderungsprozess.
- Das Ende des Trainings wird genutzt, um Möglichkeiten für die Umsetzung zu fixieren. Somit wird auch die Nachhaltigkeit bestmöglich unterstützt.



Trainingsmethode



VIDEO- bzw. SPRACHAUFZEICHNUNGS-TRAINING als die intensivste Art, die eigenständige Lernanalyse zu unterstützen

Inhalte Intensiv-Training mit Video

- Unterstützung der eigenständigen Lernanalyse durch Video- bzw. Sprachaufzeichnungs-Training:
- Aufgrund der Analyse der Video- bzw. Sprachaufzeichnung wird jedes Verhalten Stück für Stück besprochen und optimiert.
- Jeder Mitarbeiter erhält mindestens ein persönliches Feedback vom Trainer.
- Die Gruppe hat zusätzlich die Aufgabe, nach jedem Video / nach jeder Sprachaufzeichnung eine Eigen-Analyse durchzuführen.
- Ab 6 Teilnehmern erfolgt das Video- bzw. Sprachaufzeichnungs-Training in 2 Gruppen: kleine Gruppen, dadurch häufige Umsetzung vor der Kamera bzw. dem Sprachaufzeichnungsgerät



COACHING MIT KURZWORKSHOP als die intensivste Art, das Gelernte im Alltag umzusetzen

Inhalte Coaching on the job

- Mitarbeiter wird in realen Situationen beobachtet: An seinem Arbeitsplatz mit seinen Projekten und Kundenkontakten.
- Direkt nach dem jeweiligen Kundenkontakt gibt es ein Feedback.
- In diesem Feedback werden
 - die Wahrnehmungen abgeglichen und
 - Maßnahmen zur Optimierung festgelegt.
- Bereits im nächsten Kundenkontakt ist es die Aufgabe, die vereinbarte Veränderung umzusetzen.

Inhalte Kurzworkshop

- Alle Coaching-Teilnehmer erarbeiten gemeinsam die „Erkenntnisse des Tages“.
- Jeder einzelne Coaching-Teilnehmer erstellt einen persönlichen Entwicklungsplan.



Wirkung Video- bzw. Sprach- aufzeichnungstraining

- Hohes Bewusstsein der Teilnehmer hinsichtlich Ihrer Stärken und Schwächen, welche durch das Videotraining ohne Filter aufgezeigt wurden.
- Erhebliche Steigerung der Selbstsicherheit der Teilnehmer mit entsprechend hohem eigenständigen Denken und Handeln im Alltag.

Wirkung Coaching mit Kurzworkshop

- Durch das Coaching „müssen“ die Mitarbeiter die Erkenntnisse aus dem Training im Alltag anwenden.
- Durch Abgleich der Wahrnehmungen wird das Bewusstsein hierzu geschärft.
- Durch direkte Umsetzung der besprochenen Optimierung im nächsten Kundenkontakt erfolgt der unmittelbare Transfer in die Praxis.
- Eventuelle Unsicherheiten, Hemmschwellen oder gar Widerstände der Mitarbeiter gegen die Umsetzung im Alltag werden durch die persönliche Begleitung und die damit erhöhte Sicherheit für den Mitarbeiter abgebaut.
- Durch die gemeinsame Reflexion im Kurzworkshop werden positive wie verbesserungsbedürftige Punkte erhoben und strukturiert.
- Das Wir-Gefühl der Gruppe steigt und damit die Motivation, sich gegenseitig bei der Umsetzung im Alltag zu unterstützen / zu coachen.

Lern-Transfer-Sicherung

Erinnern - anwenden - erinnern - anwenden - erinnern - ...

Der Teilnehmer verlässt die Trainingsmaßnahme mit zahlreichen neuen Erkenntnissen und der grundsätzlichen Motivation, diese auch im Alltag anzuwenden. Tatsächlich im Alltag angekommen, schleichen sich die alten Gewohnheiten oft sehr schnell wieder ein.

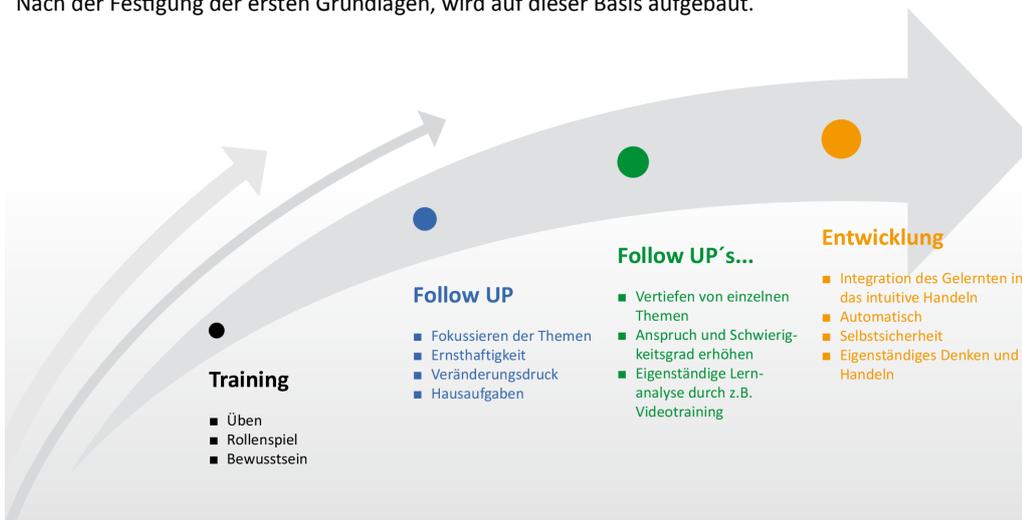
Deshalb gibt es bei der **me Weiterbildung** zahlreiche Hilfsmittel, welche den Teilnehmern an die Hand gegeben werden können, damit er im Alltag an die Themen erinnert und somit zur tatsächlichen Umsetzung motiviert wird.



Follow UP

Lernen - umsetzen - lernen - umsetzen - lernen - ...

Das **me Weiterbildung Follow UP-Konzept** basiert auf der Grundlage des menschlichen Lernens. Der Mensch lernt nur effektiv, wenn er das Neue im Alltag umsetzen kann (Wiederholungslerner). Nach der Festigung der ersten Grundlagen, wird auf dieser Basis aufgebaut.



Trainings-Spezialisten

Im me Weiterbildungs-Trainernetzwerk gibt es keinen „freien“ Trainerpool.

Die Kunden bei me Weiterbildung wissen immer, welcher Spezialist für die Trainingsmaßnahme verantwortlich ist.

Auch die Abstimmung im Detail erfolgt immer mit dem jeweiligen Trainer. Und dieser Trainer führt dann auch die Trainingsmaßnahme durch.

Besonders bei Trainingsmaßnahmen, welche über mehrere Follow UP-Stufen laufen, wird die Kontinuität von den Teilnehmern geschätzt.

Genau dies ist für unsere Kunden ausschlaggebend – vom Groß-Konzern über den Mittelstand bis hin zum Start-UP-Unternehmen.



Die Spezialisten für Service und Vertrieb

me | WEITERBILDUNG



Markus Eckstein - me Praxis Trainer

- Inhaber me Weiterbildung
- Kommunikation
- Verkaufen
- Führung
- Kaltakquise
- Verdrängungsmarkt-Spezialist
- Entwickler der „15 ECKSTEINE der Argumentationstechnik



Fred Kastens - me Praxis Trainer

- Kommunikation
- Train the (technical) Trainer (TTT)
- Methodische Fehlersuche (MeFeS)
- Intensivtrainings
- Entwickler von Trainingskonzepten für:
 - MeFeS
 - TTT
 - Multiplikatoren



Ferdinand Soethe - me Praxis Trainer

- Kommunikation
- Telefon - Hotline
- Methodische Fehlersuche (MeFeS)
- Detail- und Tiefentrainings
- Verkaufen
- Burnout-Präventions-Training
- Entwickler des Konzeptes Burnout-Prävention



Michael Moritz - me Spezial Trainer

- Interkulturelle Kompetenz
- Interkulturelles Konfliktmanagement
- Interkulturell Führen
- Entwickler innovativer Trainingskonzepte rund um interkulturelle Themen

Erfolgreiche Weiterbildung
ist buchbar.
Jetzt Kontakt aufnehmen...



**Ein starkes Team für erfolgreiche Weiterbildung
und Mitarbeiterqualifikation**



KONTAKTDATEN

me Weiterbildung
- die Spezialisten GmbH

Sonnenleite 6
91077 Neunkirchen am Brand

Telefon:
+49 (0) 9192 / 994 36 80

Telefax:
+49 (0) 9192 / 994 36 81

eMail:
info@me-Weiterbildung.de

Homepage:
www.me-Weiterbildung.de