Leistungskatalog IAM® - Unternehmensberatung – Seminare, Unterricht und Trainings



Das Tempo von Wandel, Fortschritt und Entwicklung macht es notwendig, das ganze Leben lang neue Kenntnisse und Fertigkeiten zu erwerben und die bestehenden weiter zu entwickeln. Lebenslanges Lernen ist eine der Grundvoraussetzungen für lebenslange Beschäftigungsfähigkeit. Beginnen Sie jetzt mit diesem Angebot, sich für die Zukunft fit zu machen.

Unser Trainer- und Dozententeam freut sich auf Sie!

Neben den klassischen Seminarangeboten in diesem Katalog können wir für Sie und Ihr Unternehmen auch maßgeschneidert den Weiterbildungsbedarf ermitteln und das konkrete Training entwickeln.

Bizetstraße 24
13088 Berlin
info@IAM-Berlin.de
☎+49 30 81 03 51 81

© JFM Unternehmensberatung

Die heutige Bedeutung von Weiterentwicklung und Bildung

„Bildung ist ein unentreißbarer Besitz.“ Menander

Der Beginn des neuen Jahrhunderts ist von starken Umbrüchen und globalen Chancen geprägt. Wenn es etwas gibt, das Bestand hat, so ist dies die Veränderung. Es ist die Aufgabe jedes Einzelnen, sich mit dem Wandel auseinanderzusetzen. Bewahren und sich selbst einen Ruhepunkt schaffen sind geeignete Strategien, um in dieser Zeit nicht die eigene Identität zu verlieren. Jedoch trifft dieses nicht auf unsere geistige und kognitive Komponente zu.

Es wird sich langfristig nur derjenige in Führung und Verkauf, in der Dienstleistungsbranche, im Handel und der Industrie durchsetzen, der innerlich eine aufrechte und beständige Haltung aufweist. Er muß jedoch auch bereit sein, die neuen Anforderungen in der Welt zu erkennen, sein Wissen stets zu erweitern und seine Chancen umfassend zu nutzen. Wer Spaß am lebenslangen Lernen und dem Umgang mit Veränderungen hat, dem gehört die Zukunft.

Die Persönlichkeit, die im Wandel das Geschenk des Neuen sieht, wird in einer Zeit der Turbulenzen erfolgreich ihren Weg finden.

Herr Moder und sein Team sind darauf spezialisiert, Führungskräfte genauso wie alle anderen aufgeschlossenen Menschen mit klaren Zielvisionen in den Bereichen der beruflichen und persönlichen Schlüsselqualifikationen auszubilden und zu trainieren. Der Markt wird jeden Einzelnen aller Branchen dazu drängen, sich fachlich und vor allem persönlich weiterzuentwickeln.

Die Intention von Herrn Moder ist es, praxisorientierte Inhalte mit der persönlichen Lebenseinstellung zu verbinden, denn nur, wenn der Mensch aus innerem Antrieb handelt, kann Gelerntes wirkungsvoll umgesetzt und gelebt werden. Das Leben soll Freude machen und weiterbringen - beruflich und persönlich.

- ✓ **Sichtweisen aufdecken**
- ✓ **Entwicklung fördern**
- ✓ **Humor provozieren**
- ✓ **Dialog entfachen**
- ✓ **Zur Eigenverantwortung ermächtigen**
- ✓ **Muster durchbrechen**

Herr Moder verbindet fachliches Know-how aus der Wirtschaft mit fundierten Erfahrungen der Selbstständigkeit in unterschiedlichen Dienstleistungsbereichen.

Herr Moder ist Profimitglied der German Speakers Association (GSA) und der Global Speakers Federation (GSF)

Er weiß, daß Menschen durch Motivation gelenkt werden und versteht es mit viel eigener Begeisterung und Humor, Menschen darin zu ermutigen, neue Wege zu gehen und den Blick über den Tellerrand zu wagen.

Bei ihm und seinem Team erleben Sie neben der Vermittlung von theoretischen Inhalten, immer den Bezug zu realen Erfahrungen aus der Praxis.

Seine These lautet:

„**Finde zu Dir und Du findest den Erfolg**."

Sein Motto ist:

„Klarheit in den Worten, Brauchbarkeit in den Dingen"

Inhaltsverzeichnis

Seite

Kommunikative Kompetenz

Grundlagen professioneller Kommunikation - Kommunikationstraining 7
Argumentation und verbale Überzeugungskraft - Rhetoriktraining 8
Kühler Kopf in schwierigen Situationen - Konflikttraining 9
Informationsgewinn durch Fragetechniken - Gesprächsführungstraining 10

Persönliche Kompetenz

Auf zum eigenen Erfolg! - Selbstmanagementseminar 11
Eigene Stärken zielgerichtet transportieren - Selbstmarketingseminar 12
Selbstdarstellung in den Medien - Medientraining 13
Job in Sicht - Bewerbungstraining, schriftlich/mündlich 14
Auswahl der Besten - Assessment Center Training 15
(Sich) selbst bewußt werden - Persönlichkeitstraining 16
Sicher und souverän auf jedem Parkett - Geschäftsknigge 17

Soziale Kompetenz

Exzellenter Umgang mit dem Kunden - Serviceseminar 18
Für die Sache brennen **-** Motivationstraining 19
Gemeinsam sind wir stark - Teamentwicklung in freier Natur 20

Methodische Kompetenz

Wir gewinnen beide - Verhandlungstraining 21
Vom Anbieter zum Verkäufer - Verkaufstraining 22
Herausforderungen kompetent meistern - Managementseminar 23
Wer hat an der Uhr gedreht? - Zeitmanagementtraining 24
Andere in den Bann ziehen - Präsentationstraining 25
Diskussionen sicher leiten - Moderationstraining 26
Erinnern wie ein Elefant - Konzentrations- und Gedächtnistraining 27

Unternehmenskompetenz

Wirtschaftskrise – quo vadis? 28
Zwangsläufig reich – Das Seminar zum Buch 29

Inhaltsverzeichnis

Seite

Unternehmenskompetenz

Betriebswirtschaftliches Spektrum

Rauf aufs Geschäftsparkett - Einführungskurs Betriebswirtschaftslehre 30
Rechnen oder Schätzen? - Kaufmännische Grundlagen 31
Persönliche Unabhängigkeit schaffen - Existenzgründung 32
Gestalten statt Verwalten - Unternehmensführung 33
Investieren mit Rendite - Finanzwirtschaft 34
Den Markt erobern - Marketing 35
Mensch oder Maschine? - Personalwesen 36
Fehlerfreiheit als Ziel - Qualitätsmanagement 37
Kunden dauerhaft binden - Kundenbeziehungsmanagement (CRM) 38
Der große Rahmen - Volkswirtschaftslehre 39
Finanziellen Durchblick erlangen - Einführung Finanzanlagen 40

Computerkurse

Vorsprung durch Geschwindigkeit - Tastaturschreiben 41
Keine Angst vor dem Computer - EDV-Grundlagen 42
Die Welt ist ein Dorf - Einführung in das Internet 43

Berufsfeldkompetenz

Call Center Ausbildung

Kompetent auf Kunden reagieren – Telefontraining Inbound 44
Professionell mit Kunden agieren – Telefontraining Outbound 45

Sicherheitsdienstleistungen

Verantwortung für das Leben anderer - Personenschutz 46
Die Technik im Griff - Fahrsicherheitstraining 47
Sicherheit gewährleisten - Objektschutz 48
Situationen einschätzen - Sicherheits-, Risiko- und Gefahrenanalyse 49

Gastronomie

Kochen, ein Beruf mit Berufung - Orientierungsseminar 50
Exzellenter Umgang mit Gästen - Servicekräfteseminar 51

Grundlagen professioneller Kommunikation - Kommunikationstraining

Beherrschen Sie Ihre eigene Kommunikation?

Bei dem Begriff Kommunikation dürfen wir nicht vergessen, daß stets Menschen mit oder über Menschen reden. Deshalb ist Kommunikation immer mit Emotionen verknüpft. Manchmal sind es nur Kleinigkeiten, die darüber entscheiden, ob ein Gespräch zufriedenstellend verläuft. Denken Sie einmal an folgende Situation: Ein Mann fragt seine Frau: „Schatz, kommt Deine Mutter auch zur Feier heute abend?“ Sie aber antwortet: „Wenn Du sie nicht magst, dann komm doch nicht mit.“
Treten wir mit jemandem beruflich oder privat in Kontakt, dann kommunizieren wir verbal und nonverbal. Als Grundregel gilt immer: Wir können nicht nicht kommunizieren.
In diesem Seminar geht es darum, die eigenen Kommunikations- und Wahrnehmungsfähigkeiten zu erkennen und auszubauen, um sich nicht nur gezielt auszudrücken, sondern auch möglichst richtig verstanden zu werden.

Aus dem Inhalt:

- Sender- Empfänger-Modell
- Vier Seiten einer Nachricht
- Der eigene und der andere Standpunkt
- Gesprächstechniken erfolgreicher Kommunikation
- Kritische Situationen im Kommunikationsprozeß erkennen
- Konstruktiver Umgang mit Kritik und Spannungen
- Wahrnehmung als Basis der Kommunikation
- Persönliche Kommunikationsmuster erkennen

„Sage nicht alles, was du weißt, aber wisse immer, was du sagst.“
Matthias Claudius



Argumentation und verbale Überzeugungskraft - Rhetoriktraining

Überzeugen statt überreden!

Der Mensch gewinnt oder verliert durch seine Fähigkeit, andere zu begeistern und zu überzeugen. In diesem Seminar trainieren Sie Ihre persönliche Überzeugungsmacht. Mit Techniken und Präsenz steuern Sie Ihre Wirkung auf die Zuhörer und lernen so, das Publikum für sich zu gewinnen. Nutzen Sie effektivste Strategien, um Ihre Beiträge dramaturgisch geschickt und zielgruppengerecht zu gestalten.

Aus dem Inhalt:

Beeindrucken durch den ersten Auftritt
Exzellenter Einsatz der Kommunikationsinstrumente
Aufmerksamkeit wecken und erhalten
Wirkung erzielen durch Sprache und Körper
Bühnenpräsenz durch Charisma
Kontrolle emotionaler Zustände
Spitzenzustand in Sekunden
Dialektik und Schlagfertigkeit bei Angriffen
Durch Metaphern führen
Smalltalk und die Kunst der tiefen Gespräche

„Macht hat, wer reden kann.“
Robert A. T. Sailisbury



Kühler Kopf in schwierigen Situationen - Konflikttraining

So können Sie souverän mit einem Konflikt umgehen!

In diesem Konfliktseminar erfahren Sie, auf welche Themen und Menschen Sie besonders konfliktreich reagieren. Sie haben die Möglichkeit, sich die tieferen Gründe Ihres Konfliktverhaltens anzusehen und lernen Wege kennen, den Konflikt als Chance zu nutzen und somit souveräner mit schwierigen Situationen umzugehen.

Aus dem Inhalt:

- Konflikttypen
- Konfliktwahrnehmung
- Alternativen zu Gesprächstötern und Killerphrasen
- Konstruktives Feedback anstelle von Kritik
- Körpersprache im Konflikt
- Einwandbehandlung

„Was nicht umstritten ist, ist nicht sonderlich interessant.“
Johann Wolfgang von Goethe



Informationsgewinn durch Fragetechniken - Gesprächsführungstraining

Bestimmen Sie die Richtung Ihrer Gespräche!

Mitarbeiter sind heute hochqualifiziert, dies bedeutet, die Gesprächsführung muß prozeßorientiert und offen sein. Miteinander reden bedeutet gleichwohl auch die Möglichkeit der Führung. Soll diese Chance angemessen und bewußt genutzt werden, müssen die heutigen Gesprächsanforderungen und -techniken auch mental selbstverständlich sein.
Das Training ist eine Stufe auf dem Weg, um effektiver und kultivierter miteinander Gespräche zu führen und um Führungsaufgaben kommunikativ gerecht zu werden.

Aus dem Inhalt:

Ziele und Zielerreichung
Fragetechnik
Umgebung und Körpersprache
Vorbereitung
Tips
Sender-Empfänger-Modell
Tendenz zum Dialog

„Fragensteller sind Weichensteller."
Hans Leopold Davi



Auf zum eigenen Erfolg! - Selbstmanagementseminar

Sich selbst erfolgreich organisieren

Den eigenen Erfolg planen und zielgerichtet umsetzen – wer träumt nicht davon? In diesem Seminar lernen Sie die Methoden und Techniken kennen, die hilfreich sind im Alltag zu bestehen, aber auch Ihre langfristigen Ziele zu erreichen. Sie erarbeiten sich anhand praxiserprobter, funktionierender Organisationsmodelle Ihre persönliche Strategie, die Ihnen Ihren individuellen Erfolg ermöglicht.

Aus dem Inhalt:

Stärken und Schwächen bezüglich Arbeitsstil und –verhalten
Ressourcen entdecken
Balance zwischen Selbstdisziplin und Kreativität
Unterscheidung von Wichtigkeit und Dringlichkeit
Arbeitsprinzipien und Aktivitätenplanung
Konkretisierung und Vereinbarung von Zielen

„Die Selbsterkenntnis ist die Bedingung praktischer Tüchtigkeit.“
Sokrates



Eigene Stärken zielgerichtet transportieren - Selbstmarketingseminar

So heben Sie sich von der Masse ab

Gerade in der heutigen Zeit, die durch Wandel und Veränderungen geprägt ist, wo es für den Einzelnen um Karriereoptionen und nicht mehr um vorgefertigte Karrierepläne geht, ist es neben den persönlichen Fähigkeiten unerläßlich, sich selbst optimal präsentieren und vermarkten zu können. Was nutzt es, wenn Sie der kompetenteste Mensch Ihres Bereiches sind, doch keiner bemerkt es. In diesem Seminar lernen Sie, Ihr Potential optimal zu transportieren.

Aus dem Inhalt:

Gründe für die professionelle Selbstvermarktung
Potentiale und Schlüsselqualifikationen zum Erfolg
Individuelle Erfolgsstrategien und –kriterien
Perspektiven erkennen und ausloten
Sich selbst sichtbar machen
Kompetenzen gekonnt kommunizieren

„Die Individualität ist die eigentliche Quelle des Fortschritts.“
Mahatma Gandhi



Selbstdarstellung in den Medien - Medientraining

Der schmale Grat zwischen eingeprägt und abgestempelt

Der gekonnte Umgang mit der Presse ist bedeutsam für die Außenwirkung sowohl der eigenen Person, als auch der repräsentierten Idee. Nicht umsonst redet man von der vierten Macht im Staate, die Dinge befördern und beschleunigen, aber auch vernichten kann. Nicht unerheblich trägt dazu das eigene Image und die Ausdrucksweise bei. Gewollt ist noch lange nicht gekonnt - was sich in Diskussionen und geschlossenen Räumen sehr gut anhört, kann über die falsche Darstellung in den Medien schnell ins Gegenteil verkehrt werden. In diesem Seminar lernen Sie, wie man effektvoll, aber trotzdem vorsichtig mit den Medien und deren Vertretern umgeht.

Aus dem Inhalt:

Erscheinung, Auftreten
Wortwahl, Transparenz
Reden ohne zuviel zu sagen
Tips für Bild und Ton
angemessener Umgang mit Reportern, Journalisten
Auswahl der effektivsten Medien je nach Anlaß
Fehler, Rechte, wirksame Gegenstrategien

„Vier feindselige Zeitungen sind mehr zu fürchten als tausend Bajonette.“
Napoleon I.



Job in Sicht - Bewerbungstraining, schriftlich/mündlich

Lassen Sie die Mitbewerber hinter sich!

Der Arbeitsmarkt wird immer spezialisierter und verlangt nach dem perfekten Mitarbeiter. Mit der richtigen Bewerbung kommen Sie dem begehrten Bewerbungsgespräch ein immenses Stück näher. Aufbau, Formulierung und Umfang unterliegen einem steten Wandel. Das, was gestern noch angemessen war, ist heute veraltet. Bleiben Sie für den Arbeitsmarkt attraktiv!
Im Bewerbungsgespräch kommt es darauf an, das Bild Ihrer schriftlichen Bewerbung zu bestätigen und Ihre Person transparenter für Ihren künftigen Chef zu machen. Umschiffen Sie gekonnt diese Hürden, indem Sie auch auf unangenehme Fragen gut vorbereitet sind.

Aus dem Inhalt:

Formen der Bewerbungen
Aufbau, Gliederung, Bestandteile
Gestaltung und Formulierungen
Tips und Anregungen
Aufbau des Bewerbungsgesprächs
Kleidung und Auftreten
Typische Fragen
praktisches Training von Situationen

„Mit einer guten Verpackung wickelt man nicht nur die Ware ein, sondern auch den Käufer."
Werner Mitsch



Auswahl der Besten - Assessment Center Training

Von der Auswahl zur Elite

Sie haben sich Ihren Platz im Arbeitsmarkt bereits erkämpft und in Ihrem Leben schon einige Erfolge verzeichnet. Nun stehen Sie vor einer neuen Herausforderung, eine der letzten Hürden, um endgültig Ihren Erfolg zu manifestieren oder nun zum Höhenflug anzusetzen. An dieser Stelle entscheidet sich, ob Sie nur zur Auswahl gehören, oder in die Elite aufsteigen. Viele verschiedene Fähigkeiten und Fertigkeiten werden von Ihnen erwartet.
In diesem Training erfahren Sie, welche Anforderungen in einem Assessment Center auf Sie warten, welche Inhalte geprüft werden und wie der Ablauf im allgemeinen aufgebaut ist. Durch verschiedene Übungen, Tests und Rollenspiele erleben Sie die Atmosphäre eines Assessment Centers quasi hautnah.

Aus dem Inhalt:

Zweck eines Assessment Centers
Aufbau, Gliederung, Bestandteile
Anforderungen an die Teilnehmer
Typische Fragen und Tests
Tips und Anregungen
praktisches Training von Situationen

„Je planmäßiger die Menschen vorgehen, desto wirksamer trifft sie der Zufall.“
Friedrich Dürrenmatt



(Sich) selbst bewußt werden - Persönlichkeitstraining

Beliebige Person oder bestimmte Persönlichkeit?

Jeder besitzt eine Persönlichkeit, aber die Wenigsten kennen ihre eigene. Tauchen Sie ein in die Selbsterkenntnis, setzen Sie sich mit Ihrer eigenen Persönlichkeit auseinander, lernen Sie sich selbst besser kennen, so erkunden Sie die Hintergründe Ihres täglichen Handelns und trainieren den Ausbau Ihrer Stärken. Durch konsequentes Arbeiten an sich selbst überwinden Sie die Schwachpunkte und entwickeln Ihre Persönlichkeit weiter.
Ruhen Sie fortan stärker in Ihrer inneren Harmonie und wählen Sie zukünftig Ihre Lebensaufgaben besser passend zu Ihrem eigenen Wesen aus. Entdecken Sie Ihr wahres Potential und lernen Sie, dieses zu nutzen.

Aus dem Inhalt:

Mut zur eigenen Persönlichkeit
Selbsterkenntnis: Wer bin ich, wer sind die Anderen
Wer möchte ich sein - innere Haltung
Einstellung zu Lebensbereichen, Erfolg, Mißerfolg
Spielregeln für das Zusammenleben
Normen und soziale Rollen

„Nicht in dem, was man besitzt, in dem, was man ist, äußert sich die Persönlichkeit.“
Oscar Wilde



Sicher und souverän auf jedem Parkett - Geschäftsknigge

Korrektes Auftreten oder unbekümmertes Reintapsen?

Im täglichen Umgang mit Endkunden, Partnern und Kollegen, auf Messen, Konferenzen, Tagungen und bei Geschäftsessen – überall sind geschliffene Manieren die Visitenkarte für Sie und für Ihr Unternehmen. Erfolg hängt nicht nur vom individuellen Können ab, sondern ebenso von perfekten Umgangsformen. Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie geschickt typische Klippen umschiffen, wie Sie sich gegenüber Mitmenschen korrekt verhalten und welche Grundregeln bei Tische zu beachten sind. Erkennen Sie Peinlichkeiten und überzeugen Sie fortan durch ein angenehmes Auftreten. Optimieren Sie dadurch Ihren persönlichen Erfolg.

Aus dem Inhalt:

Begrüßung und Anrede
Geschäftskleidung
Anforderungen bei Geschäftsessen
Auftreten und Kommunikation bei Kunden und Geschäftspartnern
falsche Legenden und neue Entwicklungen

„Wer im Verkehr mit Menschen die Manieren einhält, lebt von den Zinsen; wer sich über sie hinwegsetzt, greift sein Kapital an.“
Hugo von Hofmannsthal



Exzellenter Umgang mit dem Kunden - Serviceseminar

Können Sie stets gekonnt Ihren Service bieten und den Kunden einen Dienst leisten?

Dienstleistungen sind heute überall gegenwärtig. Jedoch nur wenige nehmen diese Aufgabe auch als die Leistung eines Dienstes wahr. Wer echten Service bieten möchte, muß zuerst Servicebereitschaft selbst leben und verinnerlichen. Warten Sie nicht darauf, daß Ihnen der Kunde eventuell einen Hinweis gibt – meist werden Sie dann vergebens warten, weil der Kunde längst schon bei Ihren Mitbewerbern ist. In diesem Trainingsseminar erfahren Sie Strategien, mit Streß und schwierigen Kunden souverän umzugehen Lernen Sie, große Freude daran zu haben, Kunden, Kollegen und Vorgesetzte konstruktiv zu unterstützen und Ihnen einen echten Service zu bieten. Sie leisten sich dadurch auch selbst einen großen Dienst.

Aus dem Inhalt:

Corporate Identity leben - die Unternehmensphilosophie
Positives Lebens- und Arbeitsgefühl
Service für wen?
Kundenorientiertes Verhalten - gemeinsam etwas erreichen

„Gut ist nicht gut genug, wenn Besseres erwartet wurde.“
Thomas Fuller



Für die Sache brennen - Motivationstraining

Ein Motiv ist noch lange keine Motivation

Mitarbeiter, Gruppen, Freunde motivieren – wer träumt davon nicht? Motivation ist ein persönlicher Erfolgsfaktor und Motivationsfähigkeit eine Führungskompetenz. Das Ziel ist klar, der Weg dorthin ist erlernbar. Werden Sie selbst erfolgreicher und motivierter, indem Sie andere motivieren und erfolgreich machen. Motivationstraining ist ein Weg, um in praktikablen Lösungen den Schlüssel zu erkennen und negative Einstellungen zu ändern. Sie haben mehr Erfolg durch motivierte Mitarbeiter!

Aus dem Inhalt:

Führungsstil und Motivation
Typische Probleme und negative Einstellungen wahrnehmen
Einsicht ist die beste Motivation
Mitarbeiter, Gruppen und Menschen zu eigenverantwortlichem Handeln motivieren

„Wer die Menschen behandelt, wie sie sind, macht sie schlechter. Wer die Menschen aber behandelt, wie sie sein könnten, macht sie besser.“
Johann Wolfgang von Goethe



Gemeinsam sind wir stark - Teamentwicklung in freier Natur

Einer für Alle, Alle für Einen!

Sind Sie ein Teamspieler? Oder gelingen nur die Dinge, die Sie selbst erledigen?
Lassen Sie sich vom Gemeinschaftsgefühl anstecken, wenn Sie nur in und mit der Gruppe Aufgaben lösen und Herausforderungen meistern. Lernen Sie, sich auf andere zu verlassen und erleben Sie die gemeinsame Stärke. Dabei bewegen Sie sich in freier Natur ohne den gewohnten Komfortrahmen der Zivilisation.

Aus dem Inhalt:

- Gruppenlager organisieren
- Hindernisse gemeinschaftlich überwinden
- Gruppendynamik erleben
- Belastungen im Gruppenrahmen bestehen

„Zusammenkommen ist ein Beginn, Zusammenbleiben ist ein Fortschritt, Zusammenarbeit ist Erfolg.“
Henry Ford I.



Wir gewinnen beide - Verhandlungstraining

Verhandeln, nicht Kämpfen

Verhandeln Sie richtig, statt nur um Positionen zu feilschen.
In diesem Seminar erlernen Sie die Techniken, mit denen Sie es schaffen, Ihre Positionen durchzusetzen, ohne den Verhandlungspartner zu verärgern oder zu unterdrücken. Lassen Sie beide Seiten gewinnen! Lösen Sie dadurch auch alltägliche Probleme leichter und besser durch effizientes und geschicktes Verhandeln.

Aus dem Inhalt:

Unterschiede der verschiedenen Verhandlungstechniken
Das Harvard Konzept
Wie beide Seiten gewinnen
Machen Sie Ihren Gegner zum Partner

„Der Standpunkt macht es nicht, die Art macht es, wie man ihn vertritt.“
Theodor Fontane



Vom Anbieter zum Verkäufer - Verkaufstraining

Machen Sie Ihre Interessenten zu zufriedenen Kunden

Müssen Sie in Ihrem Beruf verkaufen? Kennen Sie Ihre Kunden?
Lernen Sie hier im Gegensatz zu konventionellen Verkauftrainings, wie Sie Ihre innere Einstellung ändern. Lernen Sie, verkaufen zu wollen, Ihre Kunden als Menschen zu begreifen und sie jedesmal neu kennenzulernen. Erfahren Sie, wie man sich und andere für Ihre Dienstleistung begeistert und das Verkaufen nicht mit dem Abschluß des Vertrages und der erfolgten Zahlung endet. Machen Sie aus dem Verkauf ein Erlebnis für die Kunden.

Aus dem Inhalt:

Psychologie des Verkaufs
Der Kunde - das unbekannte Wesen
Die innere Einstellung
Verkaufstechniken
Verkauf als Erlebnis für Beide

„Verkaufen heißt, dem Käufer behilflich zu sein, mit der Ware eine positive Vorstellung zu verbinden.“
Helmar Nahr



Herausforderungen kompetent meistern - Managementseminar

Chef oder Manager ?

Sie sind eine Führungskraft und tragen Verantwortung?
Lernen Sie in diesem Seminar, wo der Unterschied zwischen Chefetage und echtem Management liegt. Eine Führungsposition verlangt deutlich mehr, als der Managementregelkreislauf. Viele Faktoren müssen berücksichtigt und bewältigt werden, die weit über das klassische Bild eines Chefs hinausgehen. Lernen Sie diese kennen und entwickeln Sie sich zu einem echten Manager.

Aus dem Inhalt:

- Managementregelkreislauf als Grundlage
- Der ganzheitliche Ansatz
- Management heißt Organisation
- Führungsverantwortung, Führungsqualitäten
- Managemententwicklung

„Management ist die Fähigkeit, Menschen wie Dich und mich produktiv zu machen.“
Peter F. Drucker



Wer hat an der Uhr gedreht? - Zeitmanagementtraining

Schnell, schnell, oder in der Ruhe liegt die Kraft

Zeit ist ein kostbares Gut und scheinbar wird sie immer knapper. Könnte ihr Tag auch 30 Stunden haben? Warum haben wir ständig Hast und Eile obwohl wir trotzdem kaum mehr erledigen? Wo bleibt die Zeit und wie kann man sich besser in und mit ihr organisieren? In diesem Seminar erleben Sie, welche Einflüsse dieses Phänomen auslösen und lernen Strategien, um der Zeitfalle zu entgehen.

Aus dem Inhalt:

Ursachen der Zeitnot
Grundlagen eines effektiven Zeitmanagements
Methoden und Prinzipien des Zeitmanagements
Ziele und Erfolgskontrolle

„Gegenüber der Fähigkeit, die Arbeit eines einzigen Tages sinnvoll zu ordnen, ist alles andere im Leben ein Kinderspiel.“
Johann Wolfgang von Goethe



Andere in den Bann ziehen - Präsentationstraining

Mehrere Anforderungen gleichzeitig miteinander verknüpfen

Sie möchten eine Idee oder ein Ergebnis wirkungsvoll präsentieren? Ihr Ziel ist es, die Zuhörer einzubeziehen, zu aktivieren und von Ihrem Projekt zu überzeugen. Wie werden Sie dem Thema, Ihren Absichten und dem Publikum gerecht und wie bereiten Sie eine Präsentation vor und führen sie souverän durch? Gerade die gelungene Präsentation von Vorschlägen oder Ergebnissen entscheidet oftmals über den Erfolg und die weitere Durchführung von Projekten oder die Akzeptanz von Konzepten.

Aus dem Inhalt:

Vorbereitung
Wahl der Präsentationsmedien
Publikum
Lampenfieber
Der gelungene Auftritt
Visualisierung
Freie Rede
Körpersprache
Umgang mit Störungen und Zwischenfragen

„Der Unterschied zwischen dem richtigen Wort und dem beinahe richtigen ist derselbe, wie zwischen Blitz und Glühwürmchen.“
Mark Twain



Diskussionen sicher leiten - Moderationstraining

Mittler zwischen den Welten

Als Moderator hat man bei jeder Veranstaltung die schwerste Aufgabe.
Erlernen Sie hier, wie man es schafft, zwischen einzelnen Partnern und Positionen zu vermitteln, diese zu bremsen oder zu ermuntern. Dabei darf das Publikum nicht aus den Augen verloren werden, denn Spannung und Interesse muß erhalten und gefördert werden. Sind Sie bereit für diese Herausforderung?

Aus dem Inhalt:

Aufgabe der Moderation
Feedbackregeln und Moderationstechniken
Moderation von Arbeitsgruppen
Moderationsprotokolle

„Dein Gesprächspartner soll nicht mit Dir, sondern mit sich zufrieden sein."
Lothar Schmidt



Erinnern wie ein Elefant - Konzentrations- und Gedächtnistraining

Nürnberger Trichter oder doch ein Sieb?

Haben Sie manchmal eine lange Leitung oder ist ihr Geist gleich in alle Winde zerstreut?
Mit diesem Seminar erarbeiten Sie sich die Möglichkeit, mittels einfacher Übungen und Strategien ihre Gedächtnisleistung bedeutend zu steigern und Ihre geistigen Fähigkeiten zu bündeln. Bauen Sie Ihre Konzentrationsfähigkeit aus und behalten Sie Informationen dauerhaft im Gedächtnis. Verringern und vermeiden Sie dadurch unangenehme oder peinliche Momente in Ihrem Leben.

Aus dem Inhalt:

Aufbau und Wirkungsweise des Gedächtnisses
Passive Möglichkeiten zur Leistungssteigerung
Aktive Übungen, Gehirnjogging
Fallübungen und Training

„Ein Kopf ohne Gedächtniskraft ist eine Festung ohne Besatzung.“
Napoleon I.



Wirtschaftskrise – quo vadis?

Risiko oder Chance für Ihr Unternehmen?

Wie gehen Sie mit Wirtschaftskrisen um? Sind Sie gut darauf vorbereitet, oder bedrohen Einschnitte schnell Unternehmen und Existenz? Niemand weiß, wann Krisen auftauchen und wie sich diese entwickeln. Welche Vorkehrungen sind zu treffen, damit Umsatzeinbrüche und Liquiditätsverluste vermieden werden? Wahre Führungskompetenzen zeigen sich stets erst in wirtschaftlich schweren Zeiten. Dann kann es jedoch zu spät sein für Experimente. Welche Qualitäten und Maßnahmen nötig sind, um wieder ruhiges Fahrwasser zu erreichen, wird in diesem Seminar aufgezeigt.

Aus dem Inhalt:

Frühindikatoren für Krisen
K-A-R-T-E® - Prinzip der Führung
Liquiditätsbeschaffung und -einsatz
Alternativen und strategische Ausrichtung
Mögliche Szenarien und Gegenmaßnahmen

„Wer eine Aufgabe hat, für den gibt es nur ein wichtiges Wort: trotzdem."
Robert Muthmann



Zwangsläufig reich - Das Seminar zum Buch

So bauen Sie Vermögen auch in der Krise dauerhaft auf!

Wann wollen Sie Ihre finanzielle Unabhängigkeit erreichen? Wie wollen Sie diese halten? Geld wird immer nur dann sehr wichtig, wenn man zuwenig davon hat und Energien deswegen blockiert sind. Reich kann man schnell werden, das Vermögen jedoch noch schneller verlieren. Wie können Sie persönlich, auch mit geringen Voraussetzungen dauerhaft Vermögen aufbauen und vor allem erhalten und ausbauen? Erleben Sie in diesem Seminar anhand vieler praktischer Beispiele, wie die finanzielle Freiheit für Jedermann möglich ist. Sie haben Ihr Geld verdient!

Aus dem Inhalt:



Die Macht des Geldes und Gesetze der Wirtschaft
Ihre Baumischung und Strategie
Alles schöner Schein oder echte Werte?
Tips und Tricks für das Auskommen mit dem Einkommen
Goldenes Krisenmanagement
Das Seminar zum Buch „Zwangsläufig Reich – So bauen Sie Vermögen auch in der Krise dauerhaft auf!“,
ISBN: 978-3-00-035931-6, 256 S., – mit Seminargutschein!

„Nach Golde drängt, am Golde hängt doch alles!“
Johann Wolfgang von Goethe



Rauf aufs Geschäftsparkett - Einführungskurs Betriebswirtschaftslehre

Bewußtes Steuern oder Treiben lassen

Ein Unternehmen bewußt zu gestalten und zu entwickeln, erfordert heutzutage mehr als unternehmerischen Optimismus. Wer nicht mal Grundlagenwissen in Betriebswirtschaftslehre besitzt, wird auf Dauer deutlich geringeren Erfolg haben als seine Mitbewerber. Welche Prioritäten sind vorrangig, welche Faktoren müssen beachtet werden? Erlernen Sie hier die Basis für erfolgreiches Wirtschaften und machen Sie sich das Werkzeug der Wirtschaftslenker zu eigen.

Aus dem Inhalt:

Grundlagen, ökonomisches Prinzip
Rechtsformen für Unternehmen
Unternehmensmodell, -organisation
Material-, Fertigungswirtschaft, Kalkulation

„Die meisten Fehler machen Unternehmen, wenn es ihnen gutgeht, nicht, wenn es schlechtgeht."
Alfred Herrhausen



Rechnen oder Schätzen? - Kaufmännische Grundlagen

Zahlungen rechnen lernen oder Rechnungen zahlen müssen

Wer in der Wirtschaft nicht richtig rechnen kann, überlebt meist nicht lange. Zum Handwerk eines Kaufmannes gehört es, stets den Überblick über Kosten und Erträge zu behalten, Kalkulationen zu entwickeln und die Entwicklung eines Unternehmens in Zahlen festhalten und auswerten zu können. Lernen Sie hier die Methoden, Formeln und Arten des kaufmännischen Rechnens, sowie rechtliche und betriebliche Grundlagen und Bedingungen.

Aus dem Inhalt:

Kalkulationsarten, Kennzahlen
Kaufverträge, Rechtsgeschäfte
KLR, Teilkosten-, Vollkostenrechnung
Finanzbuchhaltungsgrundlagen, BAB

„Wer billig gibt und teuer kauft, der hat am Markt bald ausgeschnauft."
unbekannt



Persönliche Unabhängigkeit schaffen - Existenzgründung

Gründerjahre mit Wertzuwachs

Existenzgründungen sind stets mit immensem Streß für den Gründer verbunden. Oftmals werden wichtige Dinge übersehen oder falsch angegangen. Optimismus und Risikobereitschaft allein reichen nicht, um erfolgreich ein Unternehmen zu gründen. Angefangen vom Geschäftsplan für die Banken, über Anmeldungen bei den Behörden bis hin zu rechtlichen Fragen gilt es eine Menge zu beachten und im Auge zu behalten. Haben Sie die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Existenzgründer? Finden Sie es heraus und erfahren Sie alles Weitere in diesem Kurs.

Aus dem Inhalt:

Allgemeine Formalien, Fristen
Geschäftsidee und Konkurrenz
Erstellung eines Geschäftsplanes
Rechtliche Anforderungen
Kaufmännisches Wissen
Persönlichkeitsanforderungen an den Gründer

„Erfolg besteht darin, daß man genau die Fähigkeiten hat, die im Moment gefragt sind.“
Henry Ford I.



Gestalten statt Verwalten - Unternehmensführung

Führen mit Herz und Verstand

Ein Unternehmen führen zu können, ist die Königsdisziplin der Betriebswirtschaft. Vieles muß beachtet und in Einklang gebracht werden. Persönlichkeit und Rückgrat ist genauso wichtig, wie fundiertes wirtschaftliches Wissen. Erlernen Sie die grundlegenden Bereiche und Begrifflichkeiten der Unternehmensführung und machen Sie sich die tragenden Säulen modernen Managements zu eigen. Verknüpfen Sie gezielt das Wissen aus diesem Seminar mit bewährten Techniken und Erfahrungen aus der Praxis.

Aus dem Inhalt:

Struktur und Organisation im Unternehmen
Sozial- und Persönlichkeitskompetenz, Führungsstile
Strategisches Management
K-A-R-T-E® - Prinzip der Führung
Entscheidungsheuristiken und -techniken
Mitarbeiterintegration

„Management ist die Kunst, etwas durch andere zu erreichen.“
Peter F. Drucker



Investieren mit Rendite - Finanzwirtschaft

Investition und Finanzierung mit Augenmaß

Investition und Finanzierung sind Hauptbestandteile einer unternehmerischen Tätigkeit. Wer dort ohne nötiges Wissen Entscheidungen trifft, verantwortet schnell den Niedergang der Firma. Erlernen Sie hier die Unterschiede und Möglichkeiten für Finanzierung und Investition, Berechnungsgrundlagen und Entscheidungshilfen. Dieses Seminar stellt einen Grundbaustein für jede wirtschaftliche Betätigung dar. Planen Sie den Kapitalbedarf, ordnen und verbessern Sie die Kapitalstruktur im Unternehmen.

Aus dem Inhalt:

Finanzpläne, Kapitalbedarfsplanungen
Innen-, Fremdfinanzierung
Investitionen bei Sicherheit und Unsicherheit
Finanzökonomik
Bilanzanalyse, GuV-Auswertungen
Kapitalflußrechnungen

„Haushaltsplanung: die Kunst, ein Faß ohne Boden zum Überlaufen zu bringen. “
Werner Mitsch



Den Markt erobern - Marketing

Sterne, Geldkühe oder Arme Hunde

Marketing ist ein integraler Bestandteil jedes modernen Unternehmens. Heutzutage ist es schwer, am Markt zu bestehen und Marktanteile zu sichern. Ohne Informationen über vergangene, gegenwärtige und zukünftige Entwicklungen der Märkte lassen sich keine zielgerichteten Unternehmensentscheidungen treffen und Strategien entwickeln. Auch der zielgerichtete Auftritt eines Unternehmens gehört zum Marketing. Wiedererkennungswert und Produktinnovationen bilden neben der Erschließung und Bearbeitung von Absatzmärkten die Hauptsäulen des Unternehmenserfolges.

Aus dem Inhalt:

Marketingmix, Politiken
Analysetechniken, ABC, SWOT, Portfoliomatrix
Marktforschung, Marktanalyse
Corporate Identity, Unternehmensphilosophie
Direktmarketing

„Ich weiß, die Hälfte meiner Werbung ist herausgeworfenes Geld. Ich weiß nur nicht, welche Hälfte.“
Henry Ford I.



Mensch oder Maschine? - Personalwesen

Aktive Mitgestalter oder nur Humankapital

Der Personalbereich ist mit Abstand der größte Kostenfaktor eines Unternehmens. Erlernen Sie hier, welche Bereiche das Personalwesen umfaßt und mit welchen effektiven Methoden Sie diese steuern können. Entwickeln Sie das vorhandene Potential optimal und machen Sie die Mitarbeiter zu Mitgestaltern des Betriebes. Planen Sie den Personalbedarf im Vorfeld richtig ein und treffen Sie bei Personalbeschaffung und Personalfreisetzung die betrieblich richtigen Entscheidungen. Heutzutage umfaßt das Personalwesen deutlich mehr Aufgaben und Verantwortung als noch vor einigen Jahren. Auch weiterhin wird die Bedeutung wachsen - Halten Sie Schritt.

Aus dem Inhalt:

Personalplanung, -beschaffung, -entwicklung
Outplacement, Outsourcing
Mitarbeiterbeurteilung
Prozesse im Personalwesen
Analyse und Ermittlung von Beschäftigungsstrukturen
Arbeitszeitmodelle, Personalcontrolling

„Der Ärger über einen schlechten Mitarbeiter dauert länger als die Freude über sein niedriges Gehalt. “
unbekannt



Fehlerfreiheit als Ziel - Qualitätsmanagement

Einfach gut oder wirklich besser

Qualitätsmanagement ist aus den heutigen Fertigungsprozessen nicht mehr wegzudenken. Prozeßoptimierung greift in den originären Ablauf ein, wogegen Qualitätssicherungssysteme für eine dauerhafte Gewährleistung der erzeugten Güter und Dienstleistungen zur Anwendung kommen. Erleben Sie eindrucksvoll, wie wichtig Fehlerfreiheit ist und wie schnell sich die Kosten für spät entdeckte Qualitätsmängel potenzieren können. Sie erlangen praxisnahe Kenntnisse, um die Anforderungen aus dem Qualitätsmanagement effektiv umsetzen zu können.

Aus dem Inhalt:

Begriffe, QM und QM-Systeme
Wegbereiter des QM
KVP, KaiZen, 3M´s
Qualitätsinformationsfluß
TQM, Qualitätsprüfung

„Qualität bleibt noch lange bestehen, nachdem der Preis vergessen ist.“
H. Gordon Selfridge



Kunden dauerhaft binden - Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Der Kunde steht im Mittelpunkt - oder gerade dadurch im Weg?

Neukundengewinnung ist sehr schwer und kostenintensiv. Mehr und mehr rückt die Kundenbindung in den Fokus der Firmen. Ein effektives Kundenbeziehungsmanagement ist deshalb wichtiger denn je. Wie schafft man es, Kunden zu erhalten, sie zu Stammkunden zu machen und sie dauerhaft serviceorientiert zu betreuen, ohne die Kosteneffizienz aus den Augen zu verlieren? Lohnt es sich überhaupt für kleine und mittlere Unternehmen? Dieses Seminar beantwortet diese und viele weitere Fragen und gibt einen umfassenden Einblick in die Kunst des Customer Relationship Management.

Aus dem Inhalt:

ABC - Kundenanalyse
Data-Warehouse, Datenbanksysteme
Servicekontrolle und potentielles Umsatzvolumen
Möglichkeiten und Varianten zur Kundenbindung
Kosteneffizienz, Aufwand-Nutzenprinzip

„Die einzig wirkliche Bedeutung des Wortes Erfolg ist, mehr und besseren Kundendienst zu geben als man von Ihnen erwartet, ganz gleich, was Sie versprochen haben mögen.“
O.G. Mandino



Der große Rahmen - Volkswirtschaftlehre

Warum die Wirtschaft so ist, wie sie ist

Ohne Kenntnisse der Abläufe in der Volkswirtschaft ist das elementare Verständnis der Marktgesetze nur sehr schwer zu erreichen. Neben dem aktuellen Wirtschaftsmodell sind auch viele andere Faktoren maßgeblich an der Entstehung des BIP beteiligt. Welche Rollen spielen Geldmengen, Markthomogenität, Ausland und der Staat im Wirtschaftskreislauf? Wie berechnen sich Lohnquote, Investitionen und Konjunkturabläufe? Erfahren Sie neben diesen Themen auch die verschiedenen Wirtschaftstheorien und deren Schöpfer. An unterhaltsamen Beispielen werden Unzulänglichkeiten und kausale Zusammenhänge der aktuell bestehenden Wirtschaftsformen und Probleme dargestellt.

Aus dem Inhalt:

Begriffe, Marktformen
Einfaches, erweitertes Kreislaufmodell
BIP, Entstehungs-, Verwendungs-, Verteilungsrechnung
Wirtschaftstheorien und Wegbereiter
Der Zins als Fehler im System?

„Die Wirtschaft anzukurbeln macht wenig Sinn, wenn man nicht weiß, wohin die Kurbel muß."
A. Moder



Finanziellen Durchblick erlangen - Einführung Finanzanlagen

Gier frißt Hirn oder mit Köpfchen Vermögen schaffen

Wer träumt nicht davon, richtige Entscheidungen bei Vermögensanlagen zu treffen? Viele Wege führen bekanntlich zum Ziel, aber welcher ist der Beste? Was müssen Sie wissen und verstehen von der Wirtschaft, damit sie die richtige Auswahl treffen können? Lernen Sie in diesem Seminar die Grundlagen von Wertpapieren, ihren Aufbau, Anlagehorizonte und ihre Tücken kennen. Sie erfahren, welche Finanzanlagen es gibt, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen und für wen sich welche Anlageform lohnt. Ebenso wird aufgezeigt, wo die Tücken und Gefahren lauern und woran Sie unseriöse Anlagen leichter erkennen können.

Aus dem Inhalt:

Finanzbegriffe, Anlageformen
Grundlagen des Vermögensaufbaus
Verschiedene Strategieansätze
Konservatives oder spekulatives Management
Wertpapiere, Börse und deren Risiken
Persönliche Finanzstrukturanalyse
Als Vorbereitungsseminar für „Zwangsläufig reich“ geeignet!

„Wenn man keine Kohle mehr hat, sieht man gewöhnlich schwarz.“
Gerhard Uhlenbruck



Vorsprung durch Geschwindigkeit - Tastaturschreiben

Professionelle Texterstellung leichtgemacht

Schreiben auch Sie im Adler-Suchsystem? Erlernen Sie in diesem Kurs schnell und sicher das 10-Finger-System im Tastaturschreiben. Anhand verschiedener Trainingslektionen erarbeiten Sie sich die Tastatur und erlangen Routine und Geschwindigkeit in der Texterstellung. Die Vorteile liegen auf der Hand, denn neben Geschwindigkeit und Professionalität kann es auch eine Möglichkeit für Sie sein, sich durch Schreibarbeiten eine Verdienstquelle zu erschließen.

Aus dem Inhalt:

Elemente der Tastatur, Grundstellungen
Aufeinander aufbauende Trainingslektionen
Entspannungsübungen, Sitzhaltungen
Textkonditionierung durch Tests
Auswertungen nach IHK-Richtlinien

„Das Ergebnis jedes Leistungsprozesses wird begrenzt durch das am knappsten vorhandene Hilfsmittel…, die Zeit.“
Peter F. Drucker



Keine Angst vor dem Computer - EDV-Grundlagen

Machen Sie sich den Rechner untertan!

Den Computer gibt es seit 1941, trotzdem kommen die wenigsten mit ihm wirklich gut zurecht. Beherrschen Sie Ihren Rechner, oder beherrscht er Sie? Erst wenn man weiß, wofür man den Computer oft einsetzen kann und wie man ihn dabei richtig bedient, merkt man, wieviel einfacher und professioneller viele Dinge gehen, bzw. welche Zeitersparnis realisierbar ist. Verschenken Sie nicht länger Potentiale und wertvolle Zeit und lernen Sie von Grund auf, welche Möglichkeiten in Ihnen und Ihrem PC schlummern. Bleiben Sie nicht länger hilflos, wenn der Rechner mal wieder streikt oder nicht so will wie Sie. Erschließen Sie sich eine neue Welt.

Aus dem Inhalt:

Komponenten und Funktionsweise des PC
Programme und Anwendungsmöglichkeiten
Anpassung der Oberflächen an persönliche Bedürfnisse
Fehlersuche und Fehlerbehebung
Praktische Übungen in verschiedenen Programmen

„Für die herrschenden Zustände sind nicht immer die zuständigen Herrscher verantwortlich.“
Gerhard Uhlenbruck



Die Welt ist ein Dorf - Einführung in das Internet

Erobern Sie sich ungeahnte Möglichkeiten

Sind für Sie Netze oder Netzwerke maximal gut für die Fischindustrie, oder sind Sie schon in den Gefilden der weltweiten Datenübertragung angekommen? Erlernen Sie hier von Grund auf, was es mit Provider, Browser, Wlan und Hackern auf sich hat und wie Sie sich problemlos eine neue, fantastische Welt erschließen können. Schnell bemerken Sie, daß man kein Ingenieur sein muß, um die Funktionsweise und die Regeln des Internets zu erlernen und sicher darin zu surfen. Egal, ob jung oder alt, ob technikbegeisterter Mann oder Hausfrau, schnell werden Sie sich zurechtfinden und die Qualitäten des www. zu schätzen wissen. Ergreifen Sie die Chance, sich hier das Grundlagenwissen anzueignen. Eine ideale Ergänzung zum EDV-Grundlagenkurs in unserem Leistungskatalog.

Aus dem Inhalt:

Begriffe und Komponenten
Technische Voraussetzungen für die Nutzung
Wie komme ich rein, wo finde ich was?
Gefahren und deren Abwehrmöglichkeiten
Suchmaschinen und Kataloge

„Wir müssen lernen, die materiellen Wunder der Technologie mit den spirituellen Bedürfnissen unserer menschlichen Natur in Einklang zu bringen.“
John Naisbitt



Kompetent auf Kunden reagieren – Telefontraining Inbound

Wer ruft mich da eigentlich an?

Callcenter werden in der heutigen Zeit immer wichtiger. Mehr und mehr Unternehmen bieten ihren Kunden den telefonischen Service in vielfältiger Form an. Sind Sie schon fit in dieser Form der Dienstleistung? Beherrschen Sie den Einsatz des Telefons und kennen Sie dabei die Besonderheiten und Schwierigkeiten im Umgang mit den Kunden? In diesem Seminar erfahren Sie einiges über eigene Verhaltensmuster, über verschiedene Kundengruppen und Bereiche des Inboundservice. Sie lernen Leitfäden kennen, Techniken und Hilfestellungen für die professionelle Arbeit am Telefon. Es gibt leider viele ungeschulte Callcenteragents am Markt. Erhöhen Sie Ihre Chancen und Verdienstmöglichkeiten durch eine umfassende Schulung in diesem Bereich.

Aus dem Inhalt:

Begriffe und Aufbau eines Callcenters
Kundenarten und -gruppen
Serviceverhalten am Telefon
Probleme und Besonderheiten des Mediums
Praktische Übungen

„Mit dem Telefon sind wir blind. Unsere Kunden dürfen wir trotzdem nicht aus dem Blick verlieren.“
A. Moder



Professionell mit Kunden agieren - Outbound-Training

Sprechen Sie Ihre Kunden richtig an

Im modernen Markt sind Callcenterlösungen nicht mehr wegzudenken. Egal, ob im Vertrieb, in der aktiven Beratung oder bei vielfältigen CRM-Maßnahmen sind Outbound Spezialisten sehr gefragt. Heute werden Callcenter bewußt für die Kundenansprache genutzt. An den Callcenteragent werden dabei hohe Anforderungen gestellt. Er muß kommunikativ sein, von den Vorgaben oder den Produkten seines Unternehmens überzeugt sein und mit den unterschiedlichsten Kunden ein frei geführtes Gespräch managen. In diesem Seminar erleben Sie, welchen enormen Einfluß die eigene Einstellung zu sich und zu dem Kunden auf Ihre erfolgreichen Telefonate hat. Die Kenntnisse, die wichtigsten Bereiche des Lebens in Einklang zu bringen und sich mit der Arbeitsaufgabe zu identifizieren, werden sowohl Ihnen als auch Ihren Kunden in Zukunft neue Perspektiven im Umgang mit dem Telefon als Ihrem wichtigsten Arbeitsinstrument eröffnen. Erschließen Sie sich das Bild und das Tätigkeitsfeld der Outboundtelefonie oder optimieren Sie Ihren Arbeitsstil.

Aus dem Inhalt:

Begriffe und Aufbau eines Callcenters
Anforderungen an den CCA
Fragetechniken, -arten
Einwanderkennung und -behandlung
Praktische Übungen

„Das Telefon ist auf Dauer der kurze Weg, um ferne Kunden zu aktivieren.“
A. Moder



Verantwortung für das Leben anderer - Personenschutz

Permanent aber unaufdringlich

Personenschutz ist die Königsdisziplin der Sicherheitsbranche. Nirgendwo sonst wird ein so vielfältiges Spektrum von Fähigkeiten und Fertigkeiten einer Person abverlangt. Wer ernsthaft Personenschutz leisten möchte, muß verschiedene persönliche, charakterliche und fachliche Qualitäten aufweisen. Die fachlichen Kompetenzen erlernen Sie hier in diesem Seminar. Sie erfahren, welche Arten und Stufen Personenschutz umfaßt, wie man sich in verschiedenen Situationen verhält, bewegt und was in jedem Falle zu vermeiden ist. Die persönlichen und charakterlichen Fähigkeiten werden ebenfalls beleuchtet. Sie erfahren einiges über Ihre Belastbarkeit, sowohl physisch, als auch psychisch. Ihre charakterliche Eignung werden Sie in verschiedenen Übungen unter Beweis stellen können.

Aus dem Inhalt:

Grundlagen und Unterschiede im Personenschutz
Gefährdungsstufen, Maßnahmepakete
Auftreten, Situationsanalyse
Rechtliche Grundlagen
Praktische Übungen, Tests

„Der Mensch kann nicht mehr tun, als in seiner Macht steht – aber zumindest das kann er mit aller Macht tun.“
Malcolm S. Forbes



Die Technik im Griff - Fahrsicherheitstraining

Schleudern, aber richtig

Das Auto jederzeit im Griff zu haben, ist oftmals nicht einfach. Viele Situationen treten völlig überraschend auf. In diesen Lagen einen kühlen Kopf zu bewahren und die richtigen Maßnahmen zu treffen, setzt ein fundiertes Training voraus. Egal ob Sie nur Ihr Fahrzeug besser kennenlernen möchten oder als Aufbau- bzw. Zusatzkurs zum Personenschutzlehrgang, ist ein Fahrsicherheitstraining für viele Bereiche nützlich. Sie können wählen zwischen dem Grundkurs für sicherheitsbewußte Fahrer und dem Aufbaukurs für VIP-Fahrer. Für Teilnehmer unseres Personenschutzlehrganges bieten wir darüber hinaus ein gezielt darauf abgestimmtes Fahrertraining mit entsprechend notwendigen Inhalten an. Lernen Sie das richtige Bremsen, Schleudern, Ihr Auto kontrolliert an seine Grenzen zu bringen und wie in verschiedenen Situationen zu reagieren ist.

Aus dem Inhalt:

Fahrphysikalische Grundlagen
Bremsen in verschiedenen Gefahrensituationen
Grenzbereiche des Fahrzeuges
Parcourstraining

<u>Personenschutz:</u> 180° Turn, Kommandorahmen, Besonderheiten

„Furcht: Die Natur will, daß wir etwas tun.“
Lothar Schmidt



Sicherheit gewährleisten - Objektschutz

Sicher ist, was fest steht?

Objektschutz ist ein Bereich der Sicherheit, der oft mit langweiligen Pförtnerdiensten assoziiert wird. Allerdings gehört bei weitem mehr dazu, als nur Kontrollgänge zu absolvieren. Neben gutem technischen Verständnis und situativem Auffassungsvermögen gehört auch eine ausgeglichene Persönlichkeit und Servicebewußtsein dazu. Objektschutz ist immer auf das gesamte Vorhaben zu beziehen, nicht nur auf Gebäude oder Anlagen. Es gilt, die Sicherheitslage, die Rahmenbedingungen, die Personenströme zu berücksichtigen, um darauf das Objekt effektiv sichern und schützen zu können. Lernen Sie in diesem Seminar, welche Voraussetzungen vonnöten sind, welche Aufgabenbereiche sich stellen und welche Situationen typischerweise auftreten können.

Aus dem Inhalt:

Aufgaben im Objektschutz
Vorbereitung und Aufklärung bei Übernahme
Einweisung technische Abläufe
Maßgaben bei Kontrollen
Alarmierungsprocederes

„Wir sind nicht auf der Welt, um zu genießen und glücklich zu sein, sondern um unsere Schuldigkeit zu tun.“
Otto von Bismarck



Situationen einschätzen - Sicherheits-, Risiko- und Gefahrenanalyse

Wissen, woran man ist

Um effektiv Sicherheit gewährleisten zu können, muß im Vorfeld eine gründliche Analyse der Risiken, Gefahren und der Sicherheitsvorkehrungen durchgeführt werden. Durch taktische und strategische Planungen im Vorfeld und Abwägung der Eventualitäten kann Aufwand minimiert und wichtige Ressourcen zielgerichteter und effektiver eingesetzt werden. So werden Sicherheitslücken vermieden und Redundanzen abgebaut. Ohne das Fachwissen sind solche Analysen nicht durchführbar bzw. sehr mangelhaft. Lernen Sie in diesem Seminar das Rüstzeug, um effektiv Sicherheit produzieren zu können. Dieser Lehrgang ist besonders als Grundlagenkurs in Verbindung mit den anderen sicherheitsrelevanten Angeboten, wie Objekt- und Personenschutz geeignet. Nutzen Sie die Möglichkeiten komplett, denn bei Sicherheitsaufgaben dürfen keine Fehler passieren.

Aus dem Inhalt:

Aufgaben und Bedeutung der Analysen
Informationsbeschaffung, -auswertung
Planung der Mittel, Methoden
Entscheidungsheuristiken und -techniken
Kontrolle und Anpassung im laufenden Einsatz

„Strategie ist die Wissenschaft des Gebrauchs von Zeit und Raum.“
August Graf Neithardt von Gneisenau



Kochen, ein Beruf mit Berufung - Orientierungsseminar

Kost oder Köstlich

Leuchtende Augen bei den Gästen zu zaubern, wenn das Essen serviert wird, und es mit wachsender Begeisterung verspeist wird, ist das Ziel jedes Kochs. Egal ob Hobby oder Haushaltspflicht, fachliche Grundlagen sind ein Muß, um effizient, gesund und lecker zu kochen. Wie kocht man ein Menü, welches aufeinander abgestimmt ist, ohne daß die Küche hinterher ein Schlachtfeld ist? Welche Tricks und Kniffe nutzen professionelle Köche und Küchenchefs? In diesem Seminar lernen Sie Anforderungen und Aufgaben des professionellen Kochens kennen und optimieren Ihre Arbeitsweise. Erleben Sie Zeitgewinn und qualitative Verbesserungen in Verbindung mit der kulinarischen Belohnung, wenn Sie Ihre Kochkunst anschließend probieren.

Aus dem Inhalt:

Lebensmittelhygiene, Nährwerte
Einkauf, Qualitätsmerkmale
Grundsoßen, Plattformgerichte
Kalkulation, Energieeffizienz
Menüs, Kalte Speisen

„Bildungshunger und Wissensdurst sind keine Dickmacher.“
Lothar Schmidt



Exzellenter Umgang mit Gästen - Servicekräfteseminar

Bedienen oder Abfertigen

Das beste Essen schmeckt nur halb so gut, wenn der Service mangelhaft ist. Restaurantservice geht weit über das bloße Transportieren der Speisen und die Abrechnung hinaus. Wie baut man fachlich korrekt eine Tafel auf, wie werden Servietten ansprechend und schnell gefaltet und wie tritt man dem Gast gegenüber? Diese und viele weitere Themengebiete werden in diesem Serviceseminar behandelt. Runden Sie ihr fachliches Können in der Küche mit dem perfekten Service am Gast ab. Ideal eignet sich dieser Lehrgang als Aufbauseminar zum Kochtraining, welches in unserem Leistungskatalog ebenfalls angeboten wird. Bereiten Sie Ihren Gästen ein unvergeßliches gastronomisches Erlebnis.

Aus dem Inhalt:

Serviceanspruch, -begriff
Vorgaben an Tischstrukturen
Serviettenkunde
Annoncierung und Abrechnung
Transporttechniken, Servieren

„Ich kann, weil ich will, was ich muß."
Immanuel Kant

