

WISSEN

KÖNNEN

HEBEN

HANDELN



> **MODULKATALOG**

04 INSIDE-INTERMEDIA TRAINING

05 LEISTUNGEN

05 I. Module für Führungskompetenz

- 06 Führung als Service am Mitarbeiter
- 07 Mitarbeitergespräche sinnvoll führen
- 08 Führen über realistische Ziele
- 09 Führen von Hochleistungsteams
- 10 Change Management
- 11 Konfliktmanagement für Führungskräfte
- 12 Coaching für Führungskräfte
- 13 Quality-Workshop

14 II. Module für Verkaufskompetenz am POS

- 15 Freude am Kunden
- 16 Effektives Verkaufsgespräch
- 17 Platz für Neues
- 18 Reklamation als Chance
- 19 Training-on-the-Job für Verkäufer
- 20 Verkaufsspezialist

21 III. Module für mehr Kundenzufriedenheit

- 22 Cash & Info
- 23 Finanzieren mit Zusatzverkauf
- 24 Die Stimme als Visitenkarte
- 25 Erfolgreich verkaufen am Telefon
- 26 Training-on-the-Job

27 IV. Module für verbesserte Kommunikation

- 28 Grundlagen der Kommunikation
- 29 Teams erfolgreich bilden
- 30 Konfliktmanagement
- 31 Miteinander reden

32 V. Web-Based-Training

- 33 Lerneinheiten
- 34 Wissenscheck

35 VI. Train-the-Trainer

- 36 Training im Unternehmen
- 37 1:1 Training am Arbeitsplatz
- 38 Training-on-the-Job

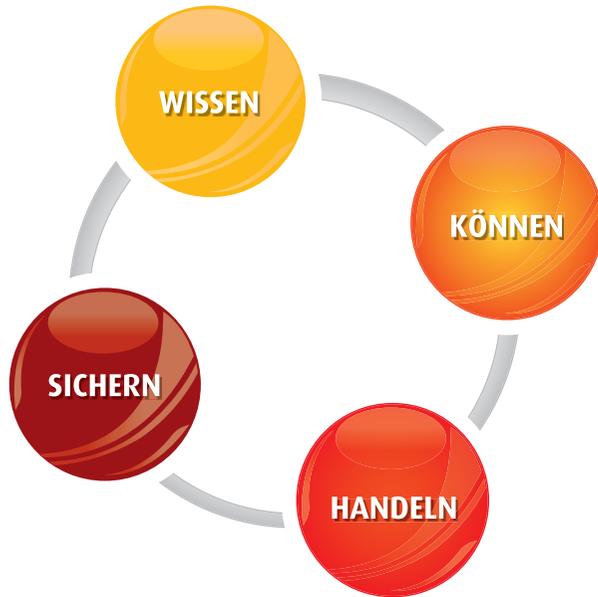
39 REFERENZEN

- 39 Feedback
- 40 Referenzkunden

41 AGB

WIR SIND DIE EXPERTEN FÜR KUNDENORIENTIERUNG

Der Erfolg eines Unternehmens lebt von den Fähigkeiten und dem Wissen seiner Mitarbeiter. Entwickeln Sie die Kompetenzen Ihres Personals zielgerichtet weiter – von uns bekommen Sie professionelle und effektive Unterstützung dabei.



DAS INSIDE-INTERMEDIA ENTWICKLUNGSQUADRAT

Für Unternehmen wird es immer schwieriger, sich über Produkte und Preise von Mitbewerbern zu unterscheiden und sich im Bewusstsein der Kunden zu verankern.

Genau dort setzt unsere Philosophie an: **Der Mensch ist der Erfolgsgarant.** In unseren Seminaren und Coachings zeigen wir Ihnen, wie Sie und Ihre Mitarbeiter Kunden begeistern und zu treuen Fans machen. Unternehmen, die das Potenzial ihrer Mitarbeiter erkennen, sie qualifizieren und kontinuierlich weiterentwickeln, gehen den erfolgreichen Weg in die Zukunft - mit uns als zuverlässigem Partner an ihrer Seite. Jedes unserer Trainingskonzepte basiert auf den folgenden vier Bausteinen:

Wissen, Können, Handeln, Sichern.

Mit dieser klaren Struktur erhöhen wir die Effizienz Ihrer Personalentwicklung. Fest steht: **Nur wer in seine Führungskräfte und seine Mitarbeiter investiert, hat langfristig Erfolg!**

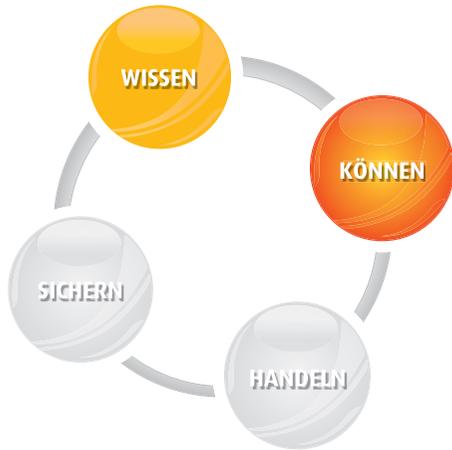
1 | MODULE FÜR FÜHRUNGSKOMPETENZ

Kundenorientierung kann nur in dem gleichen Maß entstehen, in dem ein Unternehmen mitarbeiterorientiert handelt!

Die Umsetzung mitarbeiterorientierten Handelns erfordert ein hohes Maß an situativer Führung. Doch wie schafft man die Voraussetzungen dafür? Wie erzeugt man Leistungsbereitschaft, um Unternehmensziele erfüllen zu können? Unsere Trainingsmodule für Führungskräfte zeigen Ihnen die richtigen Mittel und Wege und geben Ihnen konkrete Werkzeuge an die Hand, mit denen Sie Ihre Führungsaufgaben erfüllen und Ihre Mitarbeiter zu Höchstleistungen motivieren.

Unsere Lernpfad-Empfehlung für Führungskräfte:





A | FÜHRUNG ALS SERVICE AM MITARBEITER

Ziel

Die Teilnehmer erkennen, dass durch ein wertschätzendes Klima und gute Führung Mitarbeiter zu bestmöglichen Leistungen und besseren Ergebnissen im Sinne des Unternehmens gebracht werden.

Zielgruppe

Mitarbeiter in angehender oder bestehender Führungsposition

Ort

Seminarraum

Dauer

2 Tage

Anzahl

max. 12 Teilnehmer

Inhalt

- Situatives Führen
- Grundlagen der Kommunikation
- Zeit- und Aufgabenmanagement
- Aufgaben einer Führungskraft:
Informieren | Instruieren | Organisieren | Kontrollieren und Motivieren
- Führungsinstrumente:
Feedback geben und empfangen | Priorisieren und effektives Delegieren von Aufgaben

Ergebnis

Das praxisnahe Training vermittelt den Teilnehmern die zentralen Aufgaben und Anforderungen einer Führungskraft und befähigt sie zu einer sicheren Umsetzung des Erlernten im Berufsalltag.

Führung als Service
am Mitarbeiter

Mitarbeitergespräche
sinnvoll führen

Führen über
realistische Ziele

Führen von
Hochleistungsteams

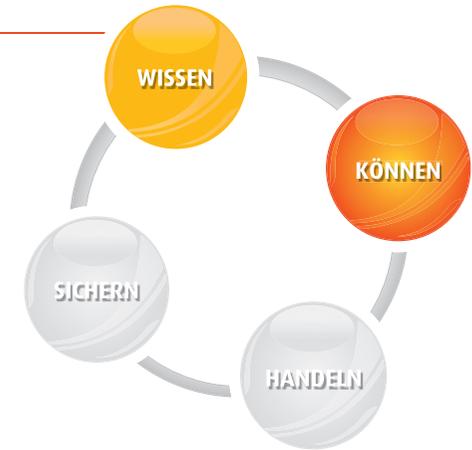
Change-
Management

Konfliktmanagement
für Führungskräfte

Coaching
für Führungskräfte

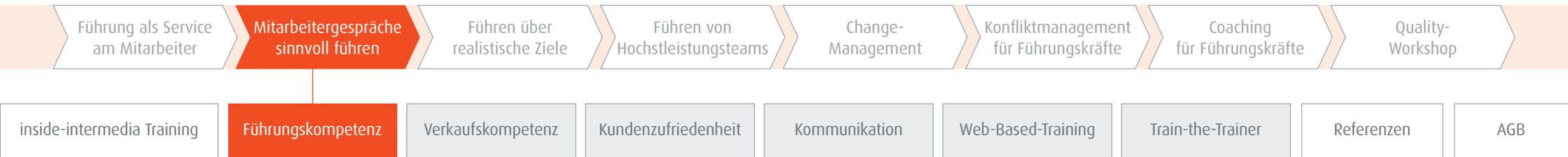
Quality-
Workshop

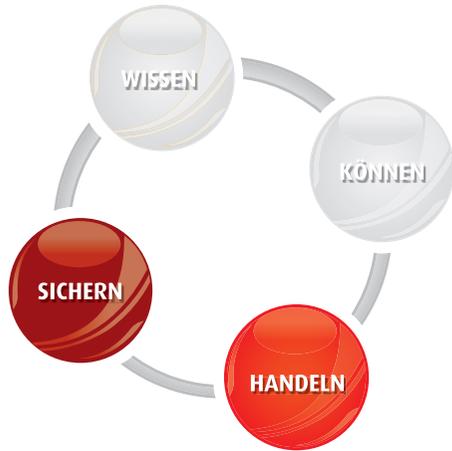
B | MITARBEITERGESPRÄCHE SINNVOLL FÜHREN



Ziel	Die Teilnehmer werden befähigt, die Potenziale und die Motivation ihrer Mitarbeiter durch gezielte Gespräche zu steigern.
Zielgruppe	Mitarbeiter in angehender oder bestehender Führungsposition
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Kriterien für informelles und formelles Feedback• Anlässe für Feedback erkennen• Offenes und wertschätzendes Feedback geben• Gesprächsführung• Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen• Nonverbale Kommunikation: Signale erkennen• Präsentationstechniken

Ergebnis Die Teilnehmer erkennen, dass Kommunikation ein grundlegendes Führungswerkzeug ist und können Werkzeuge der Kommunikation gezielt einsetzen. Sie sind in der Lage Feedbackanlässe zu identifizieren und können angemessen darauf reagieren. Die Führungskräfte werden befähigt erfolgreiche Mitarbeitergespräche zu führen.





C | FÜHREN ÜBER REALISTISCHE ZIELE

Ziel	Die Teilnehmer erfahren, wie sie durch individuelle Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitern insgesamt für bessere Ergebnisse des Teams sorgen können und so die Unternehmensziele leichter erreichen.
Zielgruppe	Mitarbeiter in bestehender Führungsposition
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Vom Unternehmensziel zum individuellen Arbeitsziel • Schritte zur Ableitung von Arbeitszielen • Ziele glaubwürdig und verbindlich kommunizieren • Zielvereinbarung oder Zielvorgabe der Führungskraft • Zielerreichung und Delegation • Vorbereitung des Zielvereinbarungsgespräches • Stolpersteine bei der Zielvereinbarung und Gegenmaßnahmen • Konflikte bei der Zielvereinbarung • Zielerreichungs- bzw. Zielabweichungsgespräch

Ergebnis | Durch dieses praxisnahe Training können die Führungskräfte die vorgegebenen Unternehmensziele auf den einzelnen Mitarbeiter herunterbrechen und sowohl Zahlenziele als auch Verhaltensziele ableiten und formulieren. Die Führungskräfte können angemessen delegieren und behalten den Überblick. Die Führungskräfte sind befähigt, Zielerreichungsgespräche zu führen. Sie erlernen Techniken der Selbstorganisation und setzen diese professionell um.

Führung als Service
am Mitarbeiter

Mitarbeitergespräche
sinnvoll führen

Führen über
realistische Ziele

Führen von
Hochleistungsteams

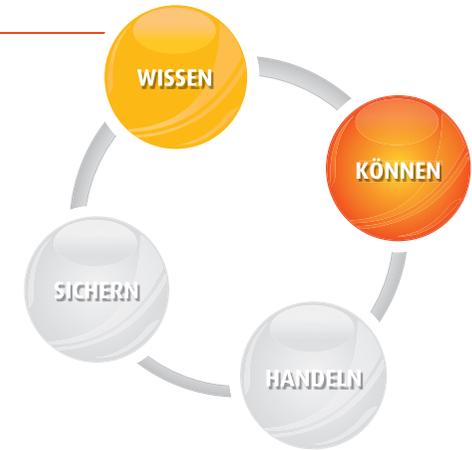
Change-
Management

Konfliktmanagement
für Führungskräfte

Coaching
für Führungskräfte

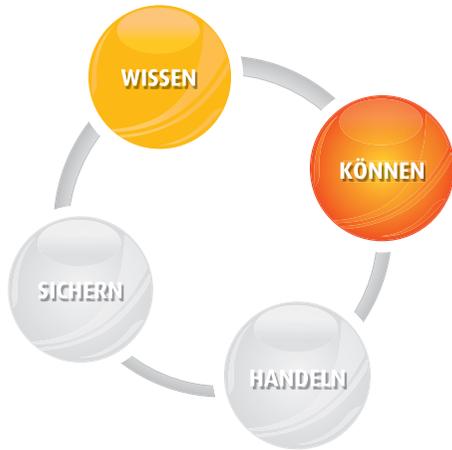
Quality-
Workshop

D | FÜHREN VON HOCHLEISTUNGSTEAMS



Ziel	Die Teilnehmer erfahren, dass sie durch mitarbeiterorientiertes Handeln ihr Team zu Höchstleistungen führen können.
Zielgruppe	Mitarbeiter in bestehender Führungsposition
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Die Herausforderungen an Hochleistungsteams• Erwartungen an die Rolle der Führungskraft• Die richtige Kommunikation mit ihren Mitarbeitern• Gemeinsame Ziele korrekt formulieren und kontrollieren• Mitarbeiter für gemeinsame Ziele begeistern und Anreize richtig bestimmen• Die Führungskraft als Coach: Mitarbeiterpotenziale fördern und weiterentwickeln• Aufbau einer „Feedback-Kultur“ in einem Hochleistungsteam• Methoden, die es ihren Mitarbeitern ermöglichen, selbstverantwortlich zu handeln
Ergebnis	Dieses Seminar zeigt den Teilnehmern, wie sie in ihrer Führungsverantwortung Mitarbeiter von einer „Arbeitsgruppe“ zum Hochleistungsteam führen. Sie lernen Methoden kennen, wie Mitarbeiterpotenziale optimal eingesetzt werden können und Sie aus Einzelkämpfern mit ihren individuellen Stärken ein Hochleistungsteam entwickeln.





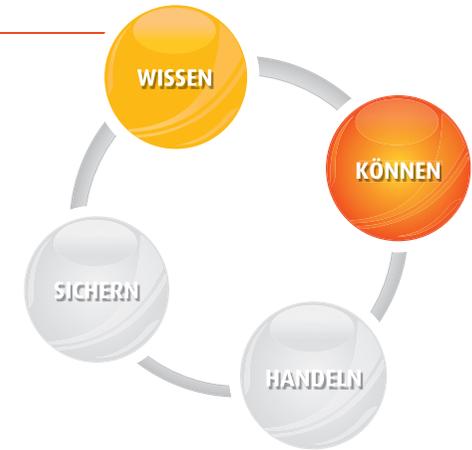
E | CHANGE-MANAGEMENT

Ziel	Die Teilnehmer erkennen, wie sie ständigen Wandel aktiv begleiten und mit System gestalten können. Zusätzlich erfahren die Teilnehmer, wie sie Mitarbeiter motivieren, aktiv dabei mitzuwirken.
Zielgruppe	Mitarbeiter in bestehender Führungsfunktion
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Begriffserklärung: Change-Management • Analyse der Ausgangslage • Entwicklung einer Vision • Der Einfluss der Sinnfrage • Planung eines Kommunikationskonzeptes • Betroffene zu Beteiligten machen • Stolpersteine im Wandel • Widerstände im Veränderungsprozess • Praxisnahe Instrumente für einen erfolgreichen Veränderungsprozess • Veränderungscontrolling

Ergebnis In unserem Seminar bekommen die Teilnehmer das Rüstzeug vermittelt, um neue Herausforderungen im Veränderungsprozess kompetent zu bewältigen. Ein gut gefüllter Werkzeugkasten hilft ihnen, Führungstechniken gezielt einzusetzen, die Kommunikation mit ihren Mitarbeitern zu verbessern und die vielfältigen Anforderungen, die an sie gestellt werden, sicher zu meistern.

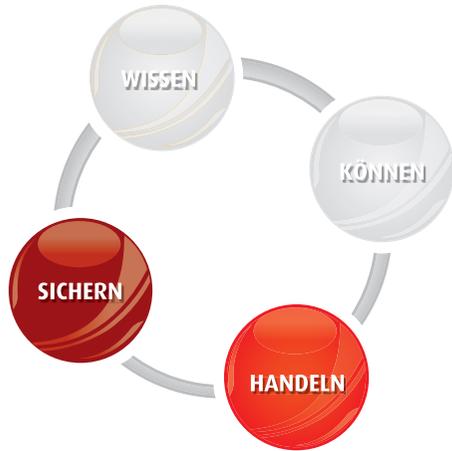
Führung als Service
am MitarbeiterMitarbeitergespräche
sinnvoll führenFühren über
realistische ZieleFühren von
HochleistungsteamsChange-
ManagementKonfliktmanagement
für FührungskräfteCoaching
für FührungskräfteQuality-
Workshop

F | KONFLIKTMANAGEMENT FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE



Ziel	Die Teilnehmer erhalten Werkzeuge, um in Konfliktsituationen kompetent agieren zu können.
Zielgruppe	Mitarbeiter in bestehender Führungsposition
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Identifikation von Eskalationsstufen• Erarbeitung von Frühwarnsystemen• Prävention von teaminternen Konflikten• Entwicklung von Lösungsstrategien• Führung von Konfliktgesprächen
Ergebnis	Durch das praxisnahe Training erhalten die Führungskräfte ein Frühwarnsystem, mit dem sie Konfliktsymptome, Störungen und Krisen rechtzeitig erkennen können. Die Teilnehmer entwickeln verschiedene Konfliktlösungsstrategien, um Störungen konstruktiv zu beseitigen.





G | COACHING FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

Ziel	Der Teilnehmer erlernt anhand der tatsächlichen individuellen Herausforderungen im Berufsalltag, sein Repertoire an Werkzeugen sinnvoll und effektiv einzusetzen.
Zielgruppe	Führungskräfte aller Abteilungen
Ort	Arbeitsplatz der Führungskraft
Dauer	1 Tag
Anzahl	1 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Wertschöpfende und wertschätzende Grundhaltung als Führungskraft • Analyse von Leistungspotenzialen und -hindernissen • Zielerarbeitung und Auftragsklärung • Lösungserarbeitung und Maßnahmenbildung
Ergebnis	Durch das gezielte Coaching werden die individuellen Potenziale und Lernfelder der Führungskraft identifiziert. Der Coach begleitet den Findungsprozess von geeigneten Maßnahmen zur Weiterentwicklung und Steigerung der Kompetenzen von Führungskraft und Mitarbeiter.

Führung als Service
am Mitarbeiter

Mitarbeitergespräche
sinnvoll führen

Führen über
realistische Ziele

Führen von
Hochleistungsteams

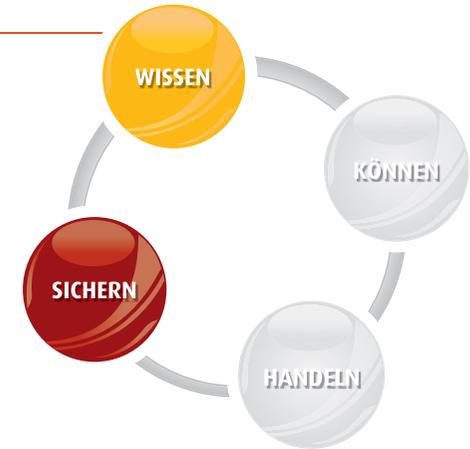
Change-
Management

Konfliktmanagement
für Führungskräfte

Coaching
für Führungskräfte

Quality-
Workshop

H | QUALITY-WORKSHOP



Ziel	Die Teilnehmer erarbeiten in einem moderierten Workshop gemeinsame Ziele und werden sich der zum Erreichen notwendigen Maßnahmen bewusst.
Zielgruppe	Führungskräfte und oder Mitarbeiter
Ort	Seminar- oder Besprechungsraum im Unternehmen
Dauer	1 Tag
Anzahl	individuell planbar
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Moderiertes Statusmeeting mit Workshop-Charakter• Überprüfung der Sollziele und deren Erreichung• Analyse von Leistungspotenzialen und Hindernissen• Ressourcen- und Infrastrukturanalyse• Strategische Maßnahmenplanung

Ergebnis | In dieser Maßnahme unterstützen wir die Zusammenarbeit einer Gruppe durch ein strukturiertes Erarbeiten von Zielen und Maßnahmen.



2 | MODULE FÜR VERKAUSKOMPETENZ AM POS

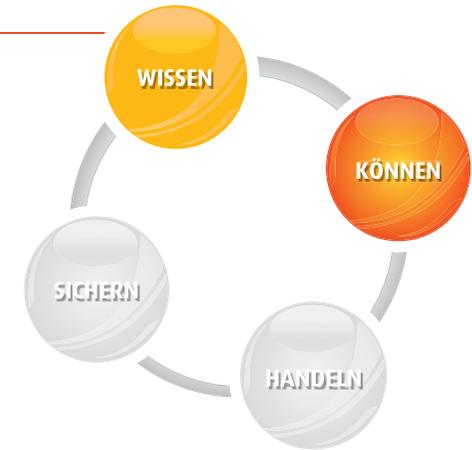
*Wir machen aus dem Point of Sales
Ihren Point of Success.*

Wir zeigen Ihnen und Ihren Mitarbeitern, wie Sie noch erfolgreicher verkaufen, wenn Sie sich nicht als Produktsondern als Lösungsverkäufer verstehen und so eine besonders enge Beziehung zu Ihren Kunden aufbauen.

Unsere Lernpfad-Empfehlung für Führungskräfte:



A | FREUDE AM KUNDEN



Ziel	Die Teilnehmer erkennen, dass ihre eigene Einstellung und Motivation für den Verkaufserfolg maßgeblich verantwortlich ist.
Zielgruppe	Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt
Ort	Seminarraum
Dauer	1 Tag
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Positive Einstellung zur Arbeit• Präsenz und Wahrnehmung• Freude und Kreativität am Arbeitsplatz• Betreuungsstandards erlebbar machen• Aktive Kundenansprache• Überleitung in ein Verkaufsgespräch• Praktische Anwendung der Inhalte

Ergebnis Die Teilnehmer verstehen, wie wichtig es ist jeden einzelnen Kunden wahrzunehmen. Sie sind in der Lage, einen freundlichen Erstkontakt zum Kunden herzustellen. Außerdem erlernen sie mit den täglichen Herausforderungen von Kunden, Anrufen und knappen Ressourcen umzugehen. Alle Teilnehmer wissen um die Bedeutung einer ersten Bedarfsermittlung, um danach entweder selbst oder durch einen Kollegen ein fundiertes Verkaufsgespräch durchführen zu können.





B | EFFEKTIVES VERKAUGESPRÄCH

Ziel	Die Teilnehmer können effektive Verkaufsgespräche führen und steigern ihre Abschlussquote.
Zielgruppe	Mitarbeiter in Verkaufsfunktion Quereinsteiger
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Die richtige Einstellung als Verkäufer • Grundregeln der Kommunikation • Individuelle Kundenansprache • Sichere Bedarfsermittlung durch einfache Fragetechniken • Bildhafte Beschreibung komplexer Lösungen und Argumentation des Kundennutzen • Erfolgreiche Einwandbehandlung • Effiziente Abschlusstechnik • Praktische Anwendung der Inhalte

Ergebnis Den Teilnehmern werden durch das praxisnahe Training die Grundlagen für ein erfolgreiches Verkaufen vermittelt. Darüber hinaus erhalten die Teilnehmer praxiserprobte Werkzeuge an die Hand, die sie sofort im Arbeitsalltag ein- und umsetzen können und die Sie zu größerem Erfolg führen.

Freude am Kunden

Effektiven Verkaufsgespräch

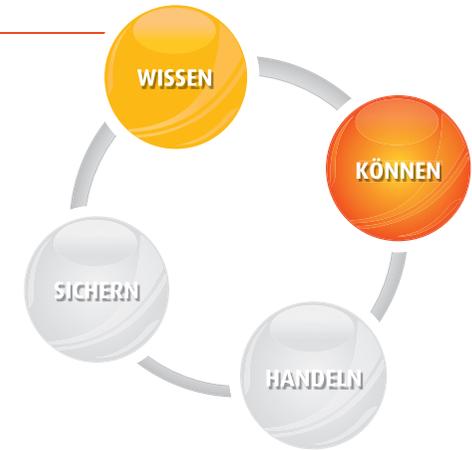
Platz für Neues

Reklamation als Chance

Training-on-the-job

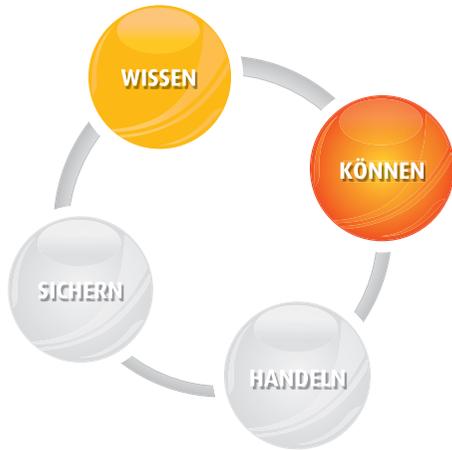
Verkaufsspezialist

C | PLATZ FÜR NEUES



Ziel	Die Teilnehmer erfahren Methoden und Werkzeuge, mit denen sie Fokusprodukte, Altware und Angebote gezielt verkaufen können.
Zielgruppe	Verkäufer aller Abteilungen
Ort	Seminarraum Point of Sale
Dauer	1 Tag
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Die richtige Einstellung zu Fokusprodukten: aus Sicht des Verkäufers aus Sicht des Kunden aus Sicht des Unternehmens• Zielgerichtete Bedarfsermittlung für den Verkauf von Fokusprodukten• Nutzenargumentation von Fokusprodukten• Praktische Umsetzung am POS
Ergebnis	Die Teilnehmer bekommen im Theorieteil psychologisches Hintergrundwissen vermittelt, das in einfache und anwendbare Verkaufstechniken übersetzt wird. Im Praxisteil werden die neu erworbenen Fähigkeiten umgesetzt, sowie offene Fragen und Herausforderungen am POS geklärt.





D | REKLAMATION ALS CHANCE

Ziel	Die Teilnehmer erkennen die Chancen von Kundenbindung und potenziellen Zusatzverkäufen durch eine kundenorientierte Reklamationsbehandlung.
Zielgruppe	Mitarbeiter aller Abteilungen
Ort	Seminarraum
Dauer	1 Tag
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Einstellung als lösungsorientierter Reklamationsprofi • Hintergründe von Inhalts- und Beziehungsebene • Perspektivenwechsel: „Erwartungen von Reklamationskunden“ • Hintergründe für Reklamationen • Analyse typischer Reklamationsfälle und Prävention • Gesprächsmethodik für Reklamationen • Chancen für Zusatzverkäufe erkennen und nutzen • Praktische Anwendung der gelernten Inhalte
Ergebnis	Den Teilnehmern werden durch das praxisnahe Training schnell die Grundlagen einer erfolgreichen Reklamationsbehandlung vermittelt. Sie erlernen, Chancen für Zusatzverkäufe zu erkennen und zu nutzen. Darüber hinaus bekommen sie praxiserprobte Werkzeuge, die sie sofort im Alltag einsetzen können.

Freude am Kunden

Effektiven Verkaufsgespräch

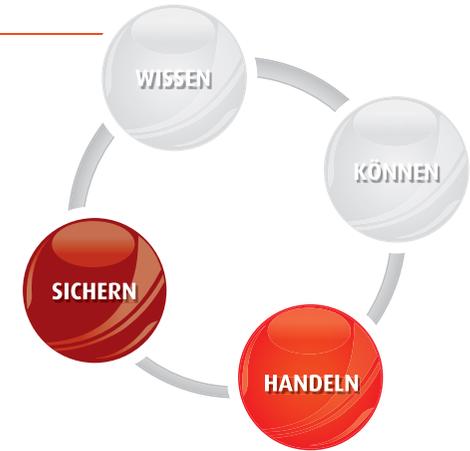
Platz für Neues

Reklamation als Chance

Training-on-the-job

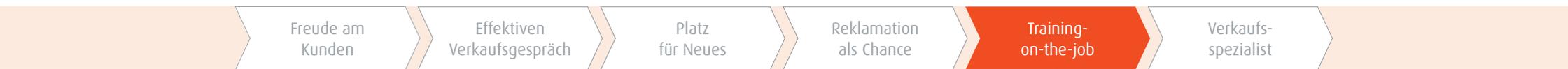
Verkaufsspezialist

E | TRAINING-ON-THE-JOB FÜR VERKÄUFER



Ziel	Durch die individuelle Förderung am Point of Sale steigern die Teilnehmer ihre Verkaufskompetenz, indem sie ihr Repertoire an Werkzeugen zielgerichtet einsetzen.
Zielgruppe	Auszubildende Fachverkäufer Spezialisten
Ort	Point of Sale
Dauer	1 Tag
Anzahl	max. 4 Teilnehmer pro Tag
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Analyse von Verkaufsgesprächen• Analyse von Leistungspotenzialen und -hindernissen der Verkäufer• Maßnahmenvereinbarung zur Entwicklung der Mitarbeiter• Austausch von „Best Practice“-Beispielen

Ergebnis Durch das gezielte Training am POS werden die individuellen Potenziale und Lernfelder der Verkäufer identifiziert. Sie erhalten nach einem realen Verkaufsgespräch ein jeweils individuelles und konkretes Feedback durch den Trainer. Die Mitarbeiter bekommen direkt am Arbeitsplatz nützliche Werkzeuge an die Hand, die sie sofort einsetzen können.





F | VERKAUFSSPEZIALIST

Ziel	Die Teilnehmer sind in der Lage, komplexe Lösungen nachhaltig zu verkaufen und Kunden langfristig zu binden.
Zielgruppe	Verkäufer mit langjähriger Verkaufserfahrung
Ort	Seminarraum Point of Sale
Dauer	3 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Abteilungsübergreifender Verkauf • Kundentypisierung • Individuelle Ansprache von Kunden • Bedarf wecken durch weiterführende Fragetechniken • Kundentypenangepasste Nutzenargumentation, bildhaft und emotional • Aktiver Zusatzverkauf • Sichere Abschlusstechniken • Langfristige Kundenbindung • Zielerreichung durch Verkauf komplexer Lösungen

Ergebnis | Durch die effiziente Kombination aus theoretischem Seminar und praxisnahen Übungen am POS werden den Teilnehmern umfassende Verkaufstechniken für jede Situation und jeden Kundentypen vermittelt. Im zweiten Teil wird das theoretische Wissen praktisch umgesetzt. Die Teilnehmer haben im anschließenden Feedback mit dem Trainer die Möglichkeit, Verkaufsgespräche zu analysieren und individuelle Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten.

Freude am
Kunden

Effektiven
Verkaufsgespräch

Platz
für Neues

Reklamation
als Chance

Training-
on-the-job

Verkaufs-
spezialist

3 | MODULE FÜR MEHR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Um aus Kunden treue Fans zu machen, ist es erforderlich, dass wir ihre Vorstellungen nicht nur erfüllen, sondern übertreffen!

Wir zeigen Ihnen und Ihren Mitarbeitern, wie Sie aktiv Kunden binden, indem Sie Kundenorientierung leben und dadurch Ihr Unternehmen im Bewusstsein der Kunden verankern.

Unsere Module für mehr Kundenzufriedenheit:





A | CASH & INFO

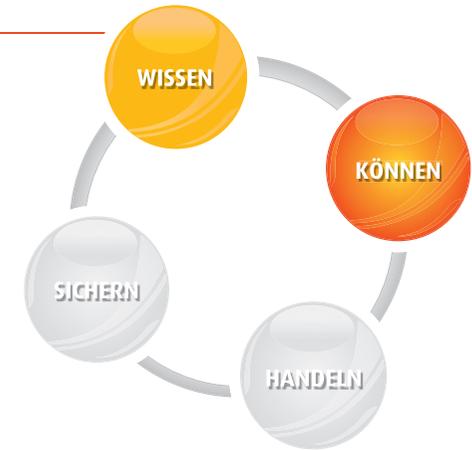
Ziel	Die Teilnehmer erlernen Mittel und Wege, um an der Kasse und an der Information Kunden langfristig zu binden.
Zielgruppe	Info- und Kassenspersonal
Ort	Seminarraum Kasse und Information
Dauer	1 Tag
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Die richtige Einstellung an der Kasse und Information • Eigen- und Fremdwahrnehmung • Die Rolle als Mitarbeiter an der Kasse und Information • Grundlagen der Kommunikation • Aktiver Zusatzverkauf • Grundregeln von Reklamations- und Einwandbehandlung
Ergebnis	Durch die effiziente Kombination aus theoretischem Seminar und praxisorientierten Übungen am POS werden den Teilnehmern die grundlegenden Techniken zur Kundenbindung an der Kasse und an der Information vermittelt. Schnell und einfach werden effiziente Tools mit dem notwendigen Hintergrundwissen erklärt, die ihre Mitarbeiter sofort anwenden können.

Cash & Info

Finanzieren
mit ZusatzverkaufDie Stimme
als VisitenkarteErfolgreich verkaufen
am Telefon

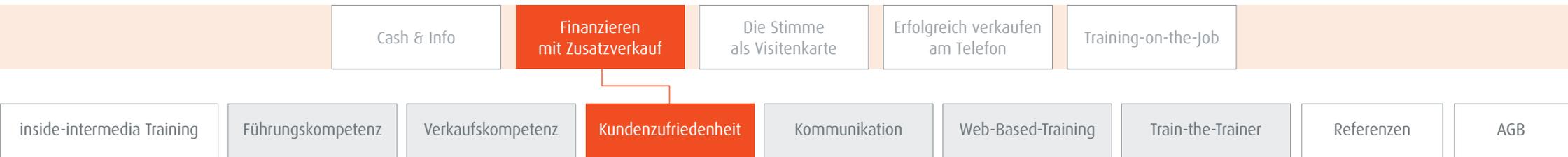
Training-on-the-job

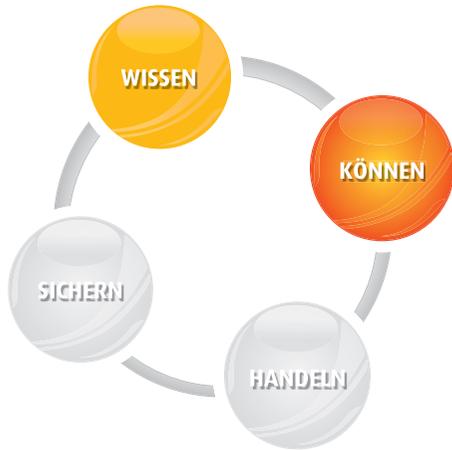
B | FINANZIEREN MIT ZUSATZVERKAUF



Ziel	Die Teilnehmer erkennen die Chancen von potenziellen Zusatzverkäufen in Finanzierungsgesprächen und können diese kompetent nutzen.
Zielgruppe	Alle Mitarbeiter, die Finanzierungen durchführen
Ort	Seminarraum Point of Sale
Dauer	1 Tag
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Die richtige Einstellung zu „Finanzierung mit Zusatzverkauf“• Eigen- und Fremdwahrnehmung• Definition der Rolle als Mitarbeiter In im Finanzierungsbereich• Grundlagen der Kommunikation• Cross-Selling (Verkauf von Zubehör und Diensten)• Grundregeln von Reklamations- und Einwandbehandlung

Ergebnis Durch die effiziente Kombination aus theoretischem Seminar und praxisnahen Übungen am POS werden den Teilnehmern die grundlegenden Techniken für den aktiven Zusatzverkauf im Finanzierungsgespräch vermittelt. Effiziente Tools werden mit dem notwendigen Hintergrundwissen vermittelt, die ihre Mitarbeiter sofort anwenden können.





C | DIE STIMME ALS VISITENKARTE

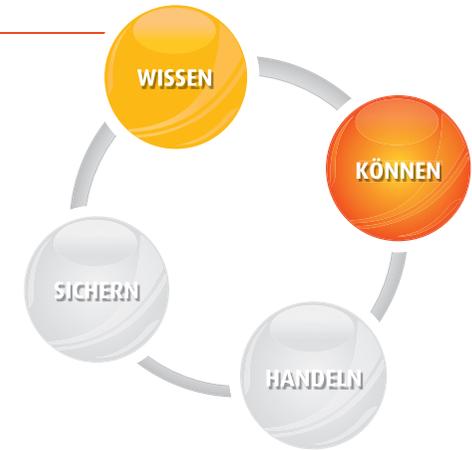
Ziel	Die Teilnehmer erlernen, wie sie am Telefon souverän agieren können und verbessern die Kundenzufriedenheit am Telefon spürbar.
Zielgruppe	Alle Mitarbeiter, die das Telefon in jeglicher Form nutzen
Ort	Seminarraum Arbeitsplatz der Callcenter-Mitarbeiter
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Die richtige Einstellung am Telefon • Grundlagen der Kommunikation • Methodischer Aufbau von Kundengesprächen am Telefon • Effiziente Gesprächsführung • Aktives Zuhören, Fragetechniken und Bedarfsermittlung • Grundregeln von Reklamations- und Einwandbehandlung
Ergebnis	Durch die effiziente Kombination aus theoretischem Seminar und praxisnahen Übungen am Arbeitsplatz werden den Teilnehmern die grundlegenden Techniken für den Umgang mit dem Kunden am Telefon vermittelt. Effiziente Tools werden mit dem notwendigen Hintergrundwissen erklärt, die ihre Mitarbeiter sofort anwenden können.

Cash & Info

Finanzieren
mit ZusatzverkaufDie Stimme
als VisitenkarteErfolgreich verkaufen
am Telefon

Training-on-the-job

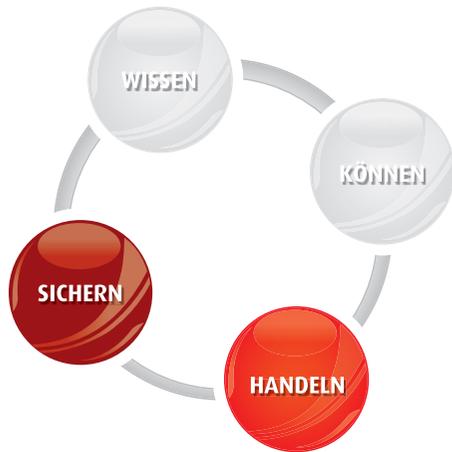
D | ERFOLGREICH VERKAUFEN AM TELEFON



Ziel	Die Teilnehmer können am Telefon effektive Verkaufsgespräche führen und steigern ihre Abschlussquote.
Zielgruppe	Telefonverkäufer
Ort	Seminarraum Arbeitsplatz der Callcenter-Mitarbeiter
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Die richtige Einstellung und Grundregeln der Kommunikation• Besonderheiten des Telefonverkaufs• Sichere Bedarfsermittlung durch einfache Fragetechniken• Bildhafte Beschreibung komplexer Lösungen und Argumentation des Kundennutzen• Aktives Anbieten von Zusatzverkäufen• Erfolgreiche Einwandbehandlung• Effiziente Abschlusstechnik• Praktische Anwendung der Inhalte

Ergebnis Die praxisnahen Werkzeuge ermöglichen den Teilnehmern eine schnelle, einfache und damit effektive Umsetzung der vermittelten Inhalte. Durch die leichte Anwendbarkeit und die dadurch schnell erkennbaren Erfolge wird zusätzlich eine hohe Leitungsbereitschaft und Eigenmotivation erzielt.





E | TRAINING-ON-THE-JOB

Ziel	Die Teilnehmer lernen durch die individuelle Förderung am Arbeitsplatz ihr Repertoire an erlernten Werkzeugen zielgerichtet einzusetzen.
Zielgruppe	Informations-, Kassen- und Callcenter-Personal
Ort	Point of Sale
Dauer	1 Tag
Anzahl	max. 4 Mitarbeiter
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • 1:1 Training am POS • Analysieren von Gesprächen mit Kunden • Analyse von Leistungspotenzialen und -hindernissen der Mitarbeiter • Maßnahmenvereinbarung zur Entwicklung der Mitarbeiter • Austausch von „Best Practice“-Beispielen
Ergebnis	Durch gezieltes Training am POS werden die individuellen Potenziale und Lernfelder der Mitarbeiter identifiziert. Sie erhalten nach einem realen Kundenkontakt ein jeweils individuelles und konkretes Feedback durch den Trainer. Die Mitarbeiter bekommen direkt am Arbeitsplatz nützliche Werkzeuge an die Hand, die sie sofort umsetzen können.

Cash & Info

Finanzieren
mit ZusatzverkaufDie Stimme
als VisitenkarteAm Telefon
erfolgreich verkaufen

Training-on-the-job

4 | MODULE FÜR VERBESSERTE KOMMUNIKATION

Die Frage ist nicht was man sagt, sondern was verstanden wird.

In unseren Modulen zeigen wir Ihnen und Ihren Mitarbeitern, wie Sie effizienter miteinander kommunizieren können. Sie erfahren, wie Sie Botschaften im Team oder an Einzelne weitergeben und das Verständnis sicherstellen können.

Unsere Module für verbesserte Kommunikation:





A | GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

Ziel	Die Teilnehmer kennen Mittel und Wege, Gespräche effektiv zu führen.
Zielgruppe	Führungskräfte
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • verbale und nonverbale Kommunikation • Sender/Empfänger Modell Zielsetzung und Vorbereitung für jeden Gesprächsanlass • Techniken optimaler Gesprächsführung: • Fragetechniken überzeugende Argumentation aktives Zuhören • Techniken zum Sichern des Verständnisses erfolgreiche Einwandbehandlung • Senden von Ich-Botschaften • Die eigene Persönlichkeit im Gespräch: Widersprüche von Selbst- & Fremdbild Feedback senden und Empfangen • Praktische Anwendung der Inhalte
Ergebnis	Durch dieses praxisnahe Training können die Teilnehmer sinnvoll und selbstsicher mit Dritten kommunizieren. Sie sind in der Lage, den Gesprächsverlauf aktiv zu gestalten und erhalten Techniken, um das Verständnis zu sichern, außerdem können Sie Einwände sicher entkräften.

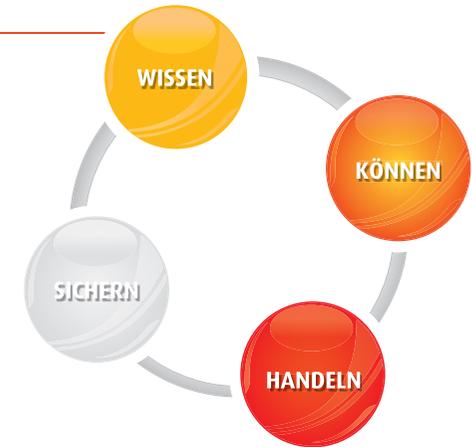
Grundlagen der Kommunikation

Teams erfolgreich bilden

Konflikt-Management

Miteinander reden

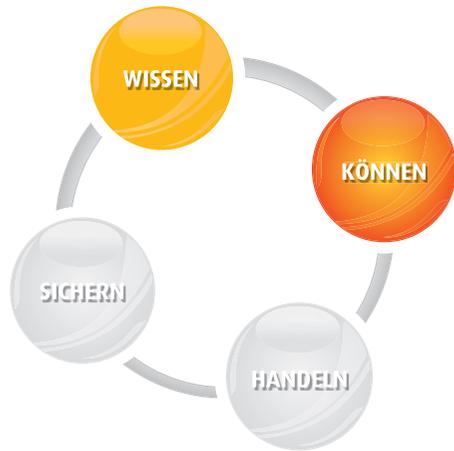
B | TEAMS ERFOLGREICH BILDEN



Ziel	Die Teilnehmer erkennen, dass sie durch festen Zusammenhalt ihr Leistungspotenzial steigern können.
Zielgruppe	Alle Mitarbeiter, die den Zusammenhalt im Team optimieren und stärken wollen
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Strukturen von Teams• Teamentwicklungs-Prozesse „Vom Ich zum Wir!“• Standortanalyse: Wo steht mein Team?• Teamarbeit effizient gestalten• Geheimnisse erfolgreicher Teams• Persönlichkeiten und Rollen im Team• Team-Kultur durch individuelle Rituale etablieren• Outdoor- und Indoorübungen zur Teamentwicklung

Ergebnis In diesem Training erhalten die Teilnehmer wichtiges Hintergrundwissen zur Teamentwicklung, um die Zusammenarbeit in Ihrem Team in ihrer Dynamik zu verstehen. Sie bekommen Werkzeuge an die Hand, um den Zusammenhalt im Team zu optimieren. Sie lernen, Ihr neues Team ergebnisorientiert zusammenzusetzen und Aufgaben sowie Verantwortungen entsprechend der individuellen Kernkompetenzen zu verteilen.





C | KONFLIKTMANAGEMENT

Ziel	Die Teilnehmer erhalten Werkzeuge, um in Konfliktsituationen kompetent agieren zu können.
Zielgruppe	Alle Mitarbeiter, die optimal auf Konfliktsituationen vorbereitet sein möchten
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikation von Eskalationsstufen • Erarbeitung von Frühwarnsystemen • Prävention von teaminternen Konflikten • Entwicklung von Lösungsstrategien • Führung von Konfliktgesprächen
Ergebnis	Durch das praxisnahe Training erhalten die Teilnehmer ein Frühwarnsystem, mit dem Konfliktsymptome, Störungen und Krisen rechtzeitig erkannt werden. Die Teilnehmer entwickeln verschiedene Konfliktlösungsstrategien, um Störungen konstruktiv zu beseitigen.

Grundlagen der
Kommunikation

Teams erfolgreich
bilden

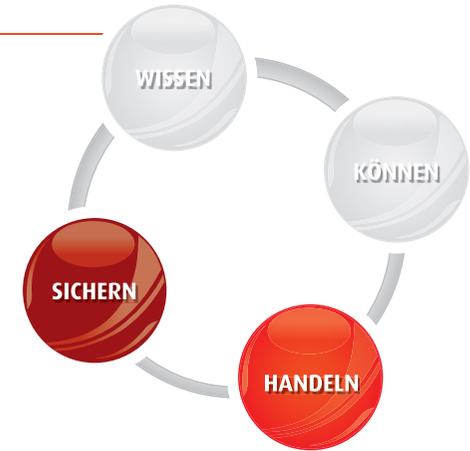
Konflikt-
Management

Miteinander
reden

D | MITEINANDER REDEN

Ziel	Die Konfliktparteien werden wieder ins Gespräch gebracht und bei der Findung einer Konfliktlösung unterstützt.
Zielgruppe	Führungskräfte und Mitarbeiter aller Abteilungen
Ort	Besprechungsraum
Dauer	individuell planbar
Anzahl	max. 6 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Moderiertes Meeting• Inhaltliche Trennung von Person und Sache• Individuelle Wahrnehmungsphänomene als Konfliktfaktoren anerkennen• Unterschiedliche Bedürfnisse und Interessen der Konfliktpartner anerkennen und eigene Wahrnehmungsverzerrungen aufdecken• Steuerung der Diskussion durch Moderation

Ergebnis Konfliktparteien werden wieder in ein Gespräch gebracht und treffen Vereinbarungen über das weitere Vorgehen. Das schließt eine Festlegung von Umsetzungsfristen bis hin zum Verhalten im zukünftigen Konfliktfall mit ein. Anschließend erfolgt eine Dokumentation der Ergebnisse. Im weiteren Verlauf ist ein Quality-Workshop sinnvoll, um die Vereinbarungen zu prüfen und eventuell neue Ziele zu vereinbaren.



Grundlagen der Kommunikation

Teams erfolgreich bilden

Konflikt-Management

Miteinander reden

5 | WEB-BASED-TRAINING

*Um etwas zu lernen, muss man es tun,
bevor man es kann.*

Durch unsere effektive Verknüpfung von Präsenzseminaren und E-Learning-Tools bieten wir unseren Kunden eine effektive Möglichkeit Mitarbeitern neue Kompetenzen, Inhalte oder Methoden nachhaltig zu vermitteln. Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles „**Blended-Learning-Konzept**“, in dem Lernen und Kommunizieren online mit Erfahrungsaustausch und persönlichen Begegnungen im klassischen Präsenztraining ergänzt wird.

Wir entwickeln Werkzeuge und Inhalte speziell für Ihren Bedarf – individuell zugeschnitten auf Ihre Mitarbeiter, Produkte und Kunden

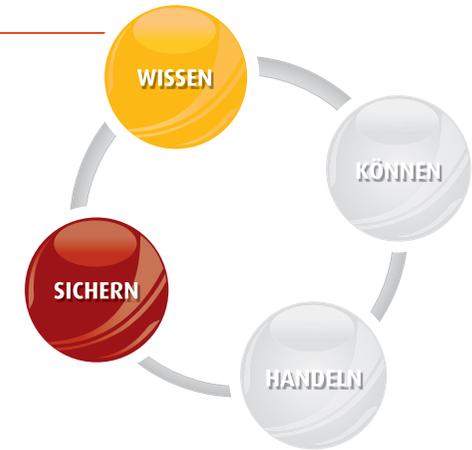
Unsere Module für Web-Based-Trainings:



Teams erfolgreich
bilden

Konflikt-
Management

A | LERNEINHEITEN



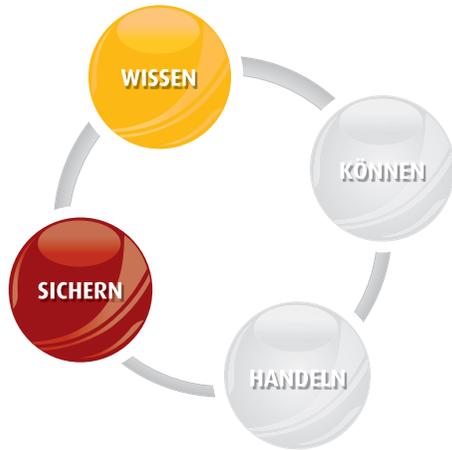
Ziel Die Teilnehmer erhalten gleiche Grundkenntnisse zur gezielten Vorbereitung von Präsenzveranstaltungen und/oder eine effektive Unterstützung bei deren Nachbereitung um den nachhaltigen Trainingserfolg zu sichern.

- Leistungen**
- Einbindung der Inhalte in ein kundenindividuelles Blended Learning Konzept
 - Interaktive Vermittlung von Trainingsinhalten durch den Medienmix aus Video, Ton, Animation und Text
 - Praxisnahe Vermittlung neuer Lerninhalte
 - Auffrischen von theoretischem Wissen
 - Best Practice Beispiele
 - Multiple-Choice-Fragen zur Lernerfolgskontrolle

Ergebnis Durch die Kombination von Präsenztrainings und webbasierten Lerneinheiten werden die heute verfügbaren Möglichkeiten der Vernetzung über Internet in Verbindung mit „klassischen“ Lernmethoden in einem sinnvollen Lernarrangement optimal genutzt. Dem Teilnehmer wird Lernen, Kommunizieren, Informieren und Wissensmanagement, losgelöst von Ort und Zeit in Kombination mit Erfahrungsaustausch, Rollenspiel und persönlichen Begegnungen im klassischen Präsenztraining ermöglicht. Lernerfolg wird so unabhängig des individuellen Lerntyps gewährleistet.

Lerneinheiten

Wissenscheck



B | WISSENSCHECK

Ziel

Die Teilnehmer überprüfen ihren individuellen Kenntnisstand und erfahren ihre persönlichen Lernfelder.

Leistungen

- Auffrischen von theoretischem Wissen
- Multiple-Choice-Test
- Bestätigende Fachinformationen im Anschluss an die korrekte Beantwortung
- Korrigierende Fachinformationen bei falscher Beantwortung
- Best-Practice Beispiele
- Zertifikat bei erfolgreich absolviertem Test
- Individuelle Weiterbildungsempfehlungen bei Bestehen
- Individuelle Lernempfehlung bei Nicht-Bestehen
- Auswertung durch kundenspezifische Rankings und Zwischenständen

Ergebnis

Durch einen gezielten Wissenscheck können Mitarbeiter ihren Wissenstand ermitteln und erhalten Lern- und Weiterbildungsempfehlungen. Unternehmen haben durch Lernerfolgskontrollen die Möglichkeit, häufige Fehlerquellen aufzuspüren, um gezielt Kenntnisse und Fertigkeiten durch Präsenzs Schulungen zu vertiefen. Die Rankings ermöglichen Unternehmen die Eigenmotivation der Teilnehmer zu erhöhen und durch Incentives die Leistungen zu bekräftigen.

Lerneinheiten

Wissenscheck

6 | TRAIN-THE-TRAINER

Der Erfolg eines Unternehmens lebt von den Fähigkeiten und dem Wissen seiner Mitarbeiter.

Unsere Train-the-Trainer Module richten sich an Unternehmen, die verstärkt in Eigenregie die Qualität ihrer Fortbildungsmaßnahmen der Mitarbeiter in die Hand nehmen möchten. Wir bilden Mitarbeiter als Multiplikatoren für Lösungs- und Kundenorientierung aus, um Veränderungsprozesse aktiv mitgestalten und begleiten zu können.

Unsere Lernpfad-Empfehlung für Führungskräfte:





A | TRAINING IM UNTERNEHMEN

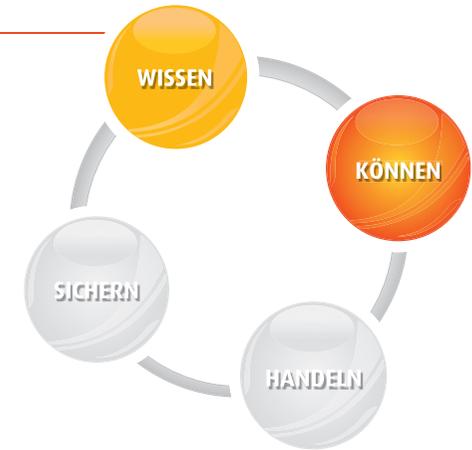
Ziel	Die Teilnehmer erhalten einen „Methodenkoffer“ und stärken ihre Präsentationskompetenz, um Lösungs- und Kundenorientierung im Unternehmen aktiv mitgestalten zu können.
Zielgruppe	Mitarbeiter in der Personalentwicklung
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Vermitteln eines methodischen Spektrums als Trainer vor Ort • Einsetzen von Moderationstechniken im Training: Teilnehmer motivieren und aktivieren, die Wirkung des Trainers im Unternehmen • Rhetorik im Training • Der richtige Umgang mit „Störungen“
Ergebnis	Das praxisnahe Training vermittelt den Teilnehmern die zentralen Aufgaben und Anforderungen eines hausinternen Trainers und befähigt sie zu einer sicheren Umsetzung des Erlernten im Berufsalltag. Hausinterne Trainer lernen während des Seminars den kreativen Umgang mit Medien. Sie erhalten Trainings-Methoden und können souverän mit Störungen umgehen. Danach schaffen sie es, ihre eigenen Trainings interessant und aktiv zu gestalten, um Akzeptanz von Weiterbildungsmaßnahmen zu stärken und damit den tatsächlichen Erfolg zu verbessern.

Training im Unternehmen

1:1 Training am Arbeitsplatz

Training-on-the-Job

B | 1:1 TRAINING AM ARBEITSPLATZ



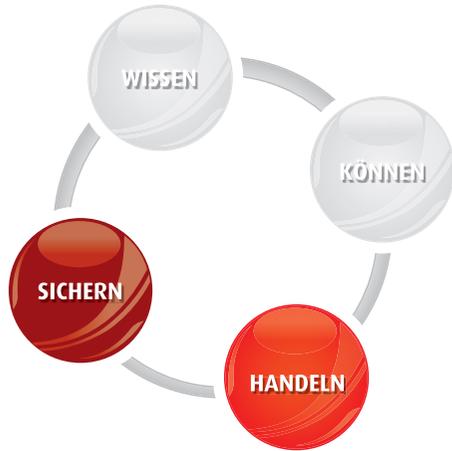
Ziel	Die Teilnehmer erlernen ihre Mitarbeiter am Arbeitsplatz individuell fortzubilden.
Zielgruppe	Trainer, die bereits Trainingsmaßnahmen im Unternehmen durchführen
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Wertschöpfende und wertschätzende Grundhaltung als Trainer• Grundlagen der Kommunikation• Methoden zur Wissensvermittlung am POS• Analyse von Kundengesprächen• Analyse von Leistungspotenzialen und -hindernissen der Mitarbeiter• Anwendung der Feedbackregeln• Praktische Anwendung der Inhalte

Ergebnis Durch die effiziente Kombination aus theoretischem Seminar und praxisnahen Übungen erlernen die Trainer Methoden zur Wissensvermittlung. Sie lernen den individuellen Kenntnissstand der Mitarbeiter zu erkennen und anschließend sinnvolle Schwerpunkte zur weiteren Entwicklung zu setzen. Im zweiten Teil wird das theoretische Wissen praktisch umgesetzt.

Training im Unternehmen

1:1 Training am Arbeitsplatz

Training-on-the-Job



> TRAIN-THE-TRAINER

C | TRAINING-ON-THE-JOB

Ziel	Die Teilnehmer erlernen anhand der tatsächlichen Herausforderungen im Trainingsalltag, ihr Repertoire an Werkzeugen zielgerichtet, sinnvoll und praktisch einzusetzen.
Zielgruppe	Trainer, die bereits Trainingsmaßnahmen im Unternehmen durchführen.
Ort	Seminarraum
Dauer	2 Tage
Anzahl	max. 12 Teilnehmer
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Wertschöpfende und wertschätzende Grundhaltung als Trainer • Analyse von Leistungspotenzialen und -hindernissen der Mitarbeiter des Trainers • Anwendung der Feedbackregeln • Maßnahmenvereinbarung zur Entwicklung der Mitarbeiter • Rückmeldung an die Führungskraft
Ergebnis	Durch das gezielte Training-on-the-Job werden die individuellen Potenziale und Lernfelder des Trainers identifiziert. Er erhält nach jeder Trainingssequenz individuelles und konkretes Feedback durch den Trainer. Der Trainer bekommt nützliche Tools an die Hand, die sofort umgesetzt werden können.

Training im
Unternehmen

1:1 Training
am Arbeitsplatz

Training-on-the-Job

7 | REFERENZEN

*„Kluge Menschen suchen sich selbst die Erfahrungen aus,
die sie zu machen wünschen.“* Aldous Huxley (1894-1963), engl. Schriftsteller

Wolfgang Tengler

Geschäftsführung Saturn Mönckebergstraße

„Das Team der inside-intermedia Training hat in unseren Märkten klar und wirkungsvoll die Saturn Verkaufsphilosophie trainiert. Der Erfolg des gemeinsamen Projektes war schon nach kurzer Zeit spür- und messbar!“

Norbert Mohlberg

Vorsitzender der Geschäftsführung ProMarkt

„Mit dem Konzept und der Umsetzung des Web-Based-Training (WBT) der inside-intermedia Training ist es uns gelungen, unsere Verkaufsphilosophie nachhaltig bei unseren Mitarbeitern zu verankern. Dabei sollte das WBT nicht nur effektiv, sondern zugleich auch unterhaltsam und praxisnah sein.“

Claudia Schirra

Leitung Personalentwicklung toom Baumarkt

„Die Trainer und Coaches der inside-intermedia Training geben unseren Mitarbeitern praxistaugliche, sofort umsetzbare Werkzeuge an die Hand. Im Coaching werden selbst unangenehme Wahrheiten in einer wertschätzenden und damit motivierenden Art angesprochen und Lösungen aufgezeigt. Dabei beweist das Team immer wieder ein ausgezeichnetes Gespür für die wirklich entscheidenden Themen unter der Oberfläche. Das ist Training und Coaching auf Augenhöhe!“

Yvonne Rippa

Ausbildungsbeauftragte Saturn Chemnitz

„Das war mal ein Training, aus dem unsere Verkäufer sehr viel mitnehmen konnten. Durch Innovationen und kreative Ideen konnten uns die Trainer von inside-intermedia Training neue Impulse verleihen. Auf jede Frage hatten Sie eine fachkompetente Antwort... Super! Die Trainer vermitteln dabei nicht nur Theorie, sondern erzählen aus eigenen Erfahrungen, gaben uns praxisnahe Tipps und motivierten uns bis in die Haarspitzen!“

Berit Salomon

Verkäuferin Ambiente toom Baumarkt

„(Der Trainer) kommt selber aus dem Verkauf und kann sich somit gut in den Arbeitsalltag von uns Teilnehmern hineinversetzen. (...) Die kompetente Führung des Seminars zeigte sich auch im „roten Faden“, der durch die gesamte Schulung führte und durch die intensive Auseinandersetzung mit Fragen der Teilnehmer sowie durch die leicht verständliche Art und Methodik, den Stoff zu vermitteln. (...) Besonders die praktischen Übungen haben mir viel Spaß gemacht. Hier konnten wir auch das vorher Besprochene und Erlernte direkt anwenden. (...) Der Trick mit der „Ja-Treppe“ funktioniert im Verkaufsgespräch richtig gut und trägt massgeblich zum Kaufabschluss bei.“

Mario Hentschel

Verkäufer Saturn Hilden

„Letzte Woche habe ich gleich die Werkzeuge aus dem Verkaufstraining angewendet. Die Abschlussquote stieg auf ca. 80%, Zubehör- und Zusatzverkauf noch „on top“. Außerdem hab ich noch ungefähr 30 Visitenkarten mitgegeben. Am nächsten Tag hatte ich frei. Heute kamen 4 Kunden aus der letzten Woche, denen ich eine Karte mitgegeben hatte – und die alle heute gekauft haben – mit Zusatz-Garantie und Zubehör! Hoffentlich bleibt das so beständig – im Moment jedenfalls macht das Verkaufen richtig Laune. Nur eines macht mich fertig: Ich beobachte seit dem Training viele Kollegen und denk' mir... was machen die denn da?!"



Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen



> ALLEGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteile aller Rechtsgeschäfte mit der inside-intermedia Training GmbH & Co.KG, nachfolgend iim genannt.

ANGEBOT UND VEREINBARUNG

Das Angebot der iim setzt sich aus dem individuell erstellten Trainings-Konzept und dem Angebotsschreiben selbst zusammen. Nachträglich können keine Elemente herausgestrichen oder abgelehnt werden, hierfür ist ein neues Angebot unverzichtbar. Entscheidende und/oder grundlegende Änderungen des Trainingsablaufs oder -konzeptes während der Trainingsmaßnahme müssen eigens vereinbart werden und bedürfen der Schriftform. Angebote der iim haben grundsätzlich eine Gültigkeit von vier Wochen ab Abgabe, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Nach Ablauf dieser Zeit ist die iim nicht mehr an die betreffenden Angaben gebunden.

ANGEBOTSPREISE

Die jeweiligen Preise – samt allen aufgeführten Nebenleistungen – sind gültig für die im Angebot bzw. der Seminarbeschreibung aufgeführte Teilnehmerzahl. Jeder zusätzliche Teilnehmer erhöht den Preis, nicht erschienene Teilnehmer begründen keinen Anspruch auf Preisreduktion. Mündlich erteilte Preisinformationen gelten lediglich als grobe Schätzung zur Orientierung. Nur für schriftlich bekannt gegebene Preise übernimmt die iim die Gewähr für entsprechende Richtigkeit.

REISE- UND AUFENTHALTSKOSTEN

Zu den aufgeführten Preisen kommen – wenn im Angebot keine anders lautenden Angaben gemacht wurden – noch die effektiven Reise- und Aufenthaltskosten des Trainers oder der betreuenden Mannschaft (Fahrtkosten in Höhe von € 0,45/km, Übernachtungskosten inkl. Frühstück, Parkgebühren, Flugkosten / Business Class, Taxi oder Mietwagen für Transfers). Ausgangspunkt der Reise ist immer der Sitz der iim (Ausnahmen bei Trainer/Innen mit anderem Wohnsitz; wird im Angebot ausdrücklich geklärt). An- und Abreisezeiten sind grundsätzlich in den Tagessätzen enthalten; in anderen Fällen ist dies ausdrücklich im Angebot festgehalten.

COPYRIGHT

Die im Zuge eines Seminars oder eines Projektes bereitgestellten oder entwickelten Unterlagen und Dokumentationen sind und blei-

ben geistiges Eigentum der iim und stehen ausschließlich jenen Personen zur Verfügung, die an der Veranstaltung teilgenommen haben. Darüber hinausgehende, kommerzielle, gemeinnützige oder firmeninterne Verbreitung und Nutzung dieses Materials ist an eine vorausgehende schriftliche Zustimmung der iim gebunden.

STORNIERUNG | VERSCHIEBUNG VON VERANSTALTUNGEN DURCH DEN KUNDEN

Veranstaltungen sind mit hohen zeitlichen und finanziellen Investitionen verbunden. Die daraus resultierenden Vorlaufzeiten der Planung schließen eine kurzfristige anderweitige Einsatzmöglichkeit der am Projekt beteiligten Trainer und Mitarbeiter aus. Deshalb sind Stornos und Verschiebungen nach erfolgtem Auftrag in folgenden Fällen für Sie mit Kosten verbunden sind – unabhängig von den Gründen der Absage oder Stornierung: Bei Stornierungen innerhalb von sechs Wochen vor dem Trainingstermin oder Prozessbeginn verrechnet die iim 25 % der Angebotssumme. Bei Stornierungen innerhalb bis zu vier Wochen vor dem Trainingstermin wird eine Stornogebühr von 50 %, bis 2 Wochen 75 %, danach 100 % berechnet. Eine erfolgte Stornierung kann nicht mehr rückgängig gemacht werden. Verschiebungen bis zu acht Wochen vor dem Trainingstermin sind kostenfrei, acht bis vier Wochen vor dem Termin berechnet die iim 25 % der Angebotssumme, wenn das Training innerhalb von drei Monaten nach dem ursprünglich vereinbarten Termin durchgeführt wird. Ab vier Wochen vor dem Trainingsbeginn gelten unsere Stornobedingungen. Bitte stornieren Sie nur schriftlich per Fax an (02232) 5044609 oder E-Mail an storno@inside-intermedia.de.

TRAINER-AUSFALL

Sollte ein Trainer oder Berater aufgrund höherer Gewalt, Krankheit oder Unfall der vertraglich vereinbarten Leistung nicht nachkommen können, verpflichtet sich die iim einen gleichwertigen Ersatz zu stellen. Sollte das nicht möglich sein, kann entweder ein Ersatztermin vereinbart oder vom Vertrag zurückgetreten werden. Weitere Schadenersatzansprüche gegenüber der iim sind ausgeschlossen.

ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Sofern keine andere Vereinbarung getroffen und schriftlich festgehalten wurde, sind Rechnungen bei Erhalt prompt fällig, das heißt 10 Tage netto ohne Abzüge. Bei Zahlungsverzug berechnet die iim alle tatsächlichen Mahn- und Inkassospesen sowie bankübliche Zinsen. Alle angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuer in Höhe von 19 %. fakturiert wird nach erbrachter Leistung; gegebenenfalls werden Vorauszahlungen vereinbart.

GERICHTSSTAND

Als Gerichtsstand wird Brühl vereinbart.

VERSCHWIEGENHEIT

Der Auftraggeber und die iim verpflichten sich, über alle ihnen bekannt gewordenen oder bekannt werdenden geschäftlichen oder betrieblichen Angelegenheiten des anderen – auch über das Ende des Auftragsverhältnisses hinaus – strengstens Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt insbesondere auch für elektronisch verarbeitete Informationen.

SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollte eine Bestimmung in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen der sonstigen Vereinbarungen unwirksam sein, wird hiervon die Gültigkeit der anderen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. Wir werden in einem solchen Fall versuchen, diese Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die der ursprünglichen Regelung wirtschaftlich so nahe wie möglich kommt.

Herausgeber:

inside-intermedia Training
GmbH & Co. KG
Geschäftsführer: Jan Freynick

Kölnstraße 7
50321 Brühl
Tel: 02232 50446-00
Fax: 02232 50446-09
www.inside-intermedia.de

Layout & Satz:

Sons Design, Köln | www.sons-design.com

Alle Rechte vorbehalten. Ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers darf kein Teil dieser Broschüre in irgendeiner Form reproduziert, vervielfältigt, übersetzt oder gespeichert werden.

Stand: 2013 | 2014

WISSEN

**inside-intermedia Training
GmbH & Co. KG**
Kölnstraße 7
50321 Brühl
Tel: 02232 50446-00
www.inside-intermedia.de

SICHERN

HANDELN

SICH