

# Seminarführer 2020

Mit uns  
an die Spitze!

# Seitenübersicht

## Die Seminare

<b>Verkaufstrainings</b>	3
Stufe 1 - Verkaufsmanagement und Verkaufsgespräche	4
Stufe 2 - Verkaufspsychologie und Verkaufsargumentation	5
Stufe 3 - Schwierige Verkaufssituationen sicher bewältigen	6
Erfolgreich verkaufen - Wochen-Intensivtraining der Stufen 1 - 3	7
Preisverhandlungen - Intensivtraining	8
Top Verkauf - die "Geheimnisse" der Spitzen-Verkäufer	9
Key-Account-Management	10
Verkaufstraining für Ingenieure und Techniker	11
Aktiver Telefonverkauf	12
<b>Verkaufsleitung</b>	13
Stufe 1 - Als Verkaufsleiter fordern, führen, motivieren	14
Stufe 2 - Den Vertrieb gezielt steuern - Erfolge sichern	15
<b>Führung</b>	16
Führung und Motivation - Leistungsbereitschaft wecken	17
Führung und Ziele - Lust auf Erfolg steigern	18
Schwierige Mitarbeitergespräche führen	19
Train the Trainer - die Führungskraft als Trainer und Coach	20
<b>Innendienst und Service</b>	21
Telefontraining (für Inboundgespräche)	22
Keine Angst vor Reklamationen und Beschwerden	23
Kundenbetreuung und Kundenbindung für Servicetechniker	24
Aufbauseminar: Exzellenter Service und hohe Kundenzufriedenheit	25
<b>Persönlichkeitsentwicklung</b>	26
Rhetorik intensiv - Frei reden ohne Angst und Lampenfieber	27
Präsentation - Wirkungsvoll präsentieren - Zuschauer überzeugen	28
Hart und gezielt verhandeln	29
Effizienz- und Zeitmanagement	30
<b>Das AEZ-Team</b>	31/32
<b>Weitere AEZ-Leistungen</b>	33
<b>Firmeninterne Seminare</b>	34
<b>Anmeldeformular</b>	35
<b>Sonderkonditionen</b>	36
<b>Allgemeine Geschäftsbedingungen</b>	36
<b>Einige Referenzen</b>	37

*Fehlt es an Wind,  
so greif zum Ruder.*

*(Deutsches Sprichwort)*

# Verkaufstrainings

**Stufe 1**    *Verkaufsmanagement und Verkaufsgespräche*

**Stufe 2**    *Verkaufpsychologie und Verkaufsargumentation*

**Stufe 3**    *Schwierige Verkaufssituationen sicher bewältigen*

*Erfolgreich verkaufen - Wochen-Intensivtraining der Stufen 1 - 3*

*Preisverhandlungen -Intensivtraining*

*Top-Verkauf - die "Geheimnisse" der Spitzenverkäufer*

*Key-Account-Management*

*Verkaufstraining für Ingenieure und Techniker*

*Aktiver Telefonverkauf*

*Verkaufserfolge entstehen nicht dadurch, dass wir etwas wissen, sondern dadurch, dass wir etwas können. Trainieren Sie deshalb intensiv in Rollenspielen aus Ihrer eigenen Praxis.*

## **Ihre Vorteile**

- keine "Frontalberieselung", sondern intensives Trainieren an Beispielen aus Ihrer eigenen Verkaufspraxis mit Ihren Produkten/Dienstleistungen*
- eine kostenlose telefonische Nachbetreuung sichert die Umsetzung bei Ihren Kunden, wenn im Nachhinein einmal Hilfestellung notwendig sein sollte.*

## Stufe 1 - Verkaufsmanagement und Verkaufsgespräche

Entwickeln Sie in diesem Seminar Ihr individuelles Verkaufserhalten. Lernen Sie, wie Sie Ihre Verkaufsgespräche zielorientiert führen. Trainieren Sie Ihre verkäuferischen Fähigkeiten, verbessern Sie Ihre Eigenmotivation und lernen Sie, dass Sie Ihren Verkaufserfolg durch eine systematische Arbeitsweise weiter steigern können.

### A **Als Verkaufspersönlichkeit "gewinnen"**

- \* Wo stehe ich als Verkäufer, wie trete ich auf
- \* Erfolgreich mit Kunden kommunizieren
- \* Was Kunden zum Kauf bewegt - Kunden verstehen

### B **Verkaufsstrategien zu mehr Umsatz**

- \* Aktive Gebiets- und Kundenplanung
- \* Kaltakquise oder Terminvereinbarung, was macht Sinn?

### C **Verkaufsgespräche zielwirksam führen**

#### I **Der richtige Start**

- \* Motivierende Methoden der Kontaktherstellung
- \* Stolpersteine vermeiden
- \* Sich persönlich und sein Unternehmen richtig vorstellen

#### II **Die Erwartungen des Kunden erkennen und verstehen**

- \* Im Dialog die Kundenerwartungen erfahren
- \* Die Motive und Wünsche des Kunden durch Fragen und Zuhören vertiefen

#### III **Die eigene Leistung ins rechte Licht setzen**

- \* Vermitteln des individuellen Kundennutzens
- \* Die Kundenerwartungen und meine Unternehmensleistung in Einklang bringen

#### IV **Einwände erfolgreich parieren**

- \* Der richtige Umgang mit Ein- und Vorwänden
- \* Durch Kundennutzen und Vorteile Einwände "parieren"

#### V **Den Abschluss nicht verpassen**

- \* Methoden für den Kaufabschluss

### **Zielgruppe**

Verkäufer im beratungsintensiven Verkauf

### **Trainingsmethode**

Intensives Trainieren ist das A und O dieses Seminars. Hinzu kommen Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Kurzvorträge, praxisgerechte Rollenspiele mit Videoaufzeichnung der Gespräche und intensivem Feedback.



### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl  
oder  
Burkhard Kindermann

### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

### **Seminargebühr**

€ 890,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

### **Termine 2020**

Frankfurt 17.02. bis 18.02.2020  
11.05. bis 12.05.2020  
07.09. bis 08.09.2020  
24.11. bis 25.11.2020

Hannover 17.02. bis 18.02.2020

Berlin 11.05. bis 12.05.2020

Nürnberg 07.09. bis 08.09.2020

Stuttgart 24.11. bis 25.11.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

(Selbstverständlich können Sie diese Seminarstufe auch einzeln buchen.)

## Stufe 2 - Verkaufspsychologie und Verkaufsargumentation

Eignen Sie sich in diesem Seminar an, wie Sie sich und Ihre Kunden besser einschätzen, um kundengerechter zu verkaufen, wie Sie Kaufentscheidungen positiv beeinflussen und Ihre Produkte und Dienstleistungen durch gezielte Nutzen-Argumentation ins rechte Licht rücken.



### **A Das Kundenverhalten richtig einschätzen**

- \* Persönlichkeitsgerechtes Verkaufen  
Unterschiedliche Persönlichkeitsstrukturen erkennen  
Auf unterschiedliches Kundenverhalten sicher reagieren

### **B Kundenwünsche erkennen – Bedarf wecken**

- \* Durch Fragen und zuhören Motive und Wünsche des Kunden erfahren
- \* Das Interesse für die Leistungen des eigenen Angebots steigern
- \* Wann und wie vergleichende Argumentation eingesetzt werden kann
- \* Welche körpersprachlichen Signale zu beachten sind

### **C Mit Kundennutzen- und Preis-Argumenten überzeugen**

- \* Argumente, die Kunden überzeugen
- \* Unsere Leistung ins "rechte Licht rücken"
- \* Wie wir uns von Wettbewerbern besser abheben
- \* Preispsychologie und ihre Bedeutung im Verkaufsgespräch
- \* Den Preis im richtigen Moment ins Gespräch bringen
- \* Den Preis "wertvoll" verkaufen

### **D Kunden durch die Präsentation "gewinnen"**

- \* Wann und wie wir unsere Leistung richtig präsentieren
- \* Die Kunst der Präsentation nutzen  
Ein Bild ersetzt tausend Worte – Wege der Visualisierung  
Präsentationen beim Verkaufsgespräch  
Präsentation mit neuen Medien (Laptop, Beamer, ...)
- \* Durch überzeugende Körpersprache und gezielten Aufbau des Blickkontakts die Überzeugungskraft steigern
- \* Gezielte Einbindung des Kunden in die Präsentation zur besseren Identifikation mit der Lösung

### **Zielgruppe**

Verkäufer im beratungsintensiven Verkauf, die über die verkäuferischen Grundkenntnisse der Stufe 1 verfügen.

### **Trainingsmethode**

Intensives Trainieren ist das A und O dieses Seminars. Hinzu kommen Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Kurzvorträge, praxiserprobte Rollenspiele mit Videoaufzeichnung der Gespräche und intensivem Feedback.

### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl  
oder  
Burkhard Kindermann

### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

### **Seminargebühr**

€ 890,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung,  
umfangreicher Seminarunterlagen  
und das Buch "Structogram® 1"

### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

### **Termine 2020**

Frankfurt	16.03. bis 17.03.2020 08.06. bis 09.06.2020 05.10. bis 06.10.2020 15.12. bis 16.12.2020
Hannover	16.03. bis 17.03.2020
Berlin	08.06. bis 09.06.2020
Nürnberg	05.10. bis 06.10.2020
Stuttgart	15.12. bis 16.12.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

(Selbstverständlich können Sie diese Seminarstufe auch einzeln buchen.)

### Stufe 3 - Schwierige Verkaufssituationen sicher bewältigen

Trainieren Sie in diesem Seminar, wie Sie sich in Preisverhandlungen richtig verhalten und wie Sie mit Ein- und Vorwänden erfolgreich umgehen, damit Sie gezielt den Abschluss erreichen. Profitieren Sie von gezielten Aktionen, die Kunden zu Dauerkunden machen.



#### **A Die Kunst der Einwandbehandlung**

- \* Sich auf Kundeneinwände richtig einstellen
- \* Der Umgang mit Ein- und Vorwänden
- \* Einwände als Kaufsignale verstehen lernen
- \* Das "Nein" des Kunden sicher umschiffen
- \* Die Preisdiskussion vorbeugend steuern
- \* Die persönliche Preisproblematik erkennen
- \* Der Umgang mit dem "zu teuer"
- \* Richtiges Verhalten im Konditionsgespräch
- \* Visualisierungstechniken im Einwandbereich

#### **B Wege zum erfolgreichen Kaufabschluss**

- \* Abschlusssignale erkennen und nutzen
- \* Den Abschluss gezielt ansteuern
- \* Einstiegstechniken in den Verkaufsabschluss
- \* Vorgehen bei unterschiedlichen Persönlichkeitsstrukturen
- \* Wege über den Kundeneinwand zum Abschluss

#### **C Das gekonnte Reklamationsgespräch**

- \* Die unterschiedlichen Persönlichkeitsstrukturen beachten
- \* Der gezielte Gesprächsaufbau bei reklamierenden Kunden
- \* Reklamationen als Chancen zum Mehrumsatz nutzen

#### **D Systematische Kundenbetreuung**

- \* Vorgehensweise nach dem Vertragsabschluss
- \* Aus Einmalkunden Dauerkunden machen
- \* Programme zur Kundenbindung umsetzen

#### **Zielgruppe**

Verkäufer im beratungsintensiven Verkauf, die über die verkäuferischen Fähigkeiten der Stufe 2 verfügen.

#### **Trainingsmethode**

Intensives Trainieren ist das A und O dieses Seminars. Hinzu kommen Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Kurzvorträge, praxisgerechte Rollenspiele mit Videoaufzeichnung der Gespräche und intensivem Feedback.

#### **Dozenten**

Arno E. Zintel oder  
Anton M. Treischl oder  
Burkhard Kindermann

#### **Seminarzeiten**

Seminardauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 890,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung, umfangreicher  
Seminarunterlagen und dem Buch  
"Das ABC der Kundenbindung"

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 08.01. bis 09.01.2020  
14.04. bis 15.04.2020  
06.07. bis 07.07.2020  
04.11. bis 05.11.2020  
12.01. bis 13.01.2021

Stuttgart 08.01. bis 09.01.2020  
12.01. bis 13.01.2021

Hannover 14.04. bis 15.04.2020

Berlin 06.07. bis 07.07.2020

Nürnberg 04.11. bis 05.11.2020

Dieses Seminar führen wir auch als  
**firmeninternes Training**  
abgestimmt auf Ihre individuellen  
Bedürfnisse durch. Gern erstellen  
wir Ihnen hierzu ein Angebot.  
Rufen Sie uns an!

(Selbstverständlich können Sie eine Seminarstufe auch einzeln buchen.)

## Wochen-Intensivtraining der Stufen 1 - 3

Das Wochen-Intensivtraining ist besonders dann für Sie interessant, wenn Sie möglichst schnell und kompakt die Grundlagen erfolgreichen Verkaufens erlernen wollen, um unmittelbar im Anschluss in die Praxis eingesetzt werden zu können.

### **Inhalte der Stufe 1**

- A Als Verkaufspersönlichkeit "gewinnen"
- B Verkaufsstrategien zu mehr Umsatz
- C Verkaufsgespräche zielwirksam führen

### **Inhalte der Stufe 2**

- A Das Kundenverhalten richtig einschätzen
- B Kundenwünsche erkennen – Bedarf wecken
- C Mit Kundennutzen- und Preis-Argumenten überzeugen
- D Kunden durch die Präsentation "gewinnen"

### **Inhalte der Stufe 3**

- A Die Kunst der Einwandbehandlung
- B Wege zum erfolgreichen Kaufabschluss
- C Das gekonnte Reklamationsgespräch  
Systematische Kundenbetreuung

Die Details finden Sie auf den entsprechenden Seiten 4 - 6.

### **Zielgruppe**

Verkäufer im beratungsintensiven Verkauf, die in kürzester Zeit die Grundlagen erfolgreichen Verkaufens erlernen wollen.

### **Trainingsmethode**

Intensives Trainieren ist das A und O dieses Seminars. Hinzu kommen Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Kurzvorträge, praxisgerechte Rollenspiele mit Videoaufzeichnung der Gespräche und intensivem Feedback.



### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl  
oder  
Burkhard Kindermann

### **Seminarzeiten**

Seminardauer 5 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 9.00 bis 17.00 Uhr  
3. Tag 9.00 bis 17.00 Uhr  
4. Tag 9.00 bis 17.00 Uhr  
5. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

### **Seminargebühr**

€ 2.190,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung,  
umfangreicher Seminarunterlagen  
und das Buch "Structogram® 1"

### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

### **Termine 2020**

Frankfurt 17.02. bis 21.02.2020

Frankfurt 07.09. bis 11.09.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

## Preisverhandlungen - Intensivtraining

Kaum ein Verkaufsgespräch, bei dem das Thema Preis nicht "hochkocht". Schließlich ist es die Aufgabe eines Einkäufers, bestmögliche Konditionen auszuhandeln. Daher müssen wir als Verkäufer lernen, in Preisverhandlungen erfolgreich zu bestehen und Preise durchzusetzen. Trainieren Sie in diesem Seminar, wie Sie im Preisgespräch Auftreten und Argumentation so verbessern, dass Sie Ihre Ziele erreichen.

### **A Die Preisdiskussion vorbeugend steuern**

- \* Preispsychologie im Verkaufsgespräch
- \* Kundennutzen-Argumente, die überzeugen
- \* Den Preis im richtigen Moment ins Gespräch bringen
- \* Unsere Leistung preiswert verkaufen
- \* Wie wir uns besser von Wettbewerbern abheben

### **B Preisargumentation**

- \* Methoden der Preisargumentation und Preisnennung
- \* Wie Verhalten, wenn Kunden zu früh nach dem Preis fragen

### **C Körpersprache und Preisverhandlung**

- \* Was Ihre Körpersprache bei Ihrem Gegenüber bewirkt
- \* Was Sie im Preisgespräch vermeiden müssen
- \* Wie Sie überzeugend "überkommen"

### **D Spezifische Kundeneinwände zum Preis**

- \* Unsere Selbstsicherheit bei Kundeneinwänden stärken
- \* Den Preiseinwand als Ein- oder Vorwand erkennen
- \* Strategien zur Behandlung von Kundeneinwänden
- \* Die typischen Preiseinwände der Kunden wie:
  - ... zu teuer, ... bietet Ihr Wettbewerb billiger/günstiger an, ... wenn Sie keinen Nachlass gewähren, kaufe ich beim Wettbewerb, ... der Wettbewerb gibt mir aber x % Rabatt
- gekonnt parieren
- \* Richtiges Verhalten im Konditionsgespräch

### **E Den Gesprächsabschluss "ansteuern"**

- \* Wie man Interesse bzw. Kaufsignale erkennt und nutzt
- \* Wie Sie Einwände in Kaufsignale umwandeln
- \* Die größten Abschlussprobleme sicher meistern

### **Zielgruppe**

Verkäufer im beratungsintensiven Verkauf, die ihr Vorgehen im Preisgespräch und ihre Durchsetzungskraft auf den Prüfstand stellen wollen, um ihre Erfolge zu verbessern.

### **Trainingsmethode**

Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussionen, Fallbeispiele sowie Gedankenaustausch und praxisgerechte Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle.



### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

### **Seminarzeiten**

Seminardauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

### **Seminargebühr**

€ 890,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

### **Teilnehmerbegrenzung**

6 Personen

### **Termine 2020**

Frankfurt 04.03. bis 05.03.2020  
13.08. bis 14.08.2020  
12.11. bis 13.11.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!



## Top-Verkauf - die "Geheimnisse" der Spitzen-Verkäufer

"Sprengen" Sie persönliche Grenzen, steigern Sie Ihre Verkaufskompetenz! Lernen Sie, wie Sie Ihre Persönlichkeit stärken und Begeisterung erzeugen. Nutzen Sie die Kraft der Motivation und nehmen Sie Einfluss auf Kaufentscheidungen. Trainieren Sie in Rollenspielen, wie Sie sich als Verkaufsprofi verbessern können. Lernen Sie, strategisch zu verkaufen, um langfristig erfolgreich zu bleiben.

### **A Was Verkäufer zum Spitzenverkäufer macht**

- \* Die eigene Persönlichkeit auf dem Prüfstand
- \* Wo stehe ich, wo will ich hin
- \* Wie Sie sich zum Spitzenverkäufer motivieren können
- \* Selbst- und Menschenkenntnis – Basis für den Erfolg
- \* Körpersprache erkennen, verstehen und nutzen
- \* Wie Ihnen Strategien des NLP weiter helfen können
- \* Die mentale und körperliche Fitness sichern

### **B Kunden begeistern**

- \* Aufbau der Kundenbeziehung im Gespräch
- \* Durch visionäres Verkaufen Kunden gewinnen
- \* Begeisterung auf Kunden übertragen
- \* Die Verkaufsrhetorik und -dialektik verbessern
- \* Bewältigung von Konflikt- und Stresssituationen
- \* Reklamationsgespräche als Chance nutzen

### **C Verkaufsstrategien eines Spitzenverkäufers**

- \* Über den Kundenwert zum Erfolg
- \* Strategisches Verkaufsmanagement
- \* Kundenbindung als Einstellung und Aufgabe
- \* Management der Neukundengewinnung
- \* Gesprächsmanagement und -führung
- \* Qualifizierungsgespräche am Telefon

### **D Selbst- und Fremdbild – Basis für Ihren weiteren Erfolg**

- \* Schriftliches Feedback durch die Gruppe
- \* Der heiße Stuhl
- \* Erfolgsziele formulieren

### **Zielgruppe**

Verkäufer im beratungsintensiven Verkauf, die die AEZ-Verkaufseminare Stufe 1 - 3 oder vergleichbare Seminare absolviert haben und über längere Praxiserfahrung verfügen.

### **Trainingsmethode**

Moderation, Lehrgespräche, Einzel- und Gruppenarbeit, Durchsetzungstraining vor der Videoanlage.



### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

### **Seminarzeiten**

Seminardauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

### **Seminargebühr**

€ 990,-- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung,  
umfangreicher Seminarunterlagen  
sowie dem Buch "Das ABC der  
Kundenbindung"

### **Teilnehmerbegrenzung**

6 Personen

### **Termine 2020**

Frankfurt 30.01. bis 31.01.2020  
02.07. bis 03.07.2020  
01.10. bis 02.10.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

## Key-Account-Management

Steigern Sie Ihren Erfolg als Key-Account-Manager durch fundierte Markt- und Verhandlungsstrategien. Planen Sie Ihr Vorgehen durch neue und bewährte Arbeitsmethoden. Erreichen Sie Ihre Gesprächsziele mit den Entscheidern in Ihrem Unternehmen und mit Ihren Kunden durch professionelles Verhandeln.

### **A Selbstverständnis und Aufgaben des Key-Account-Managers**

- \* Positionierung im und Bedeutung für das Unternehmen
- \* Persönliche Anforderungen
- \* Manager-Aufgaben als Key-Accounter

### **B Der Markt im Mittelpunkt des Key-Account-Managements**

- \* Den Markt und die Marktentwicklung im "Visier" haben
- \* Kunden, Neukunden und deren Entwicklung planen
- \* Aufbau von dauerhaften Kunden-Beziehungen
- \* Wettbewerbsbeobachtung systematisieren und nutzen

### **C Arbeits- und Planungstechniken des Key-Account-Managers**

- \* Datenbanken auf die Erfordernisse des Key-Accounters abstimmen
- \* Einsatz von Informations- und Planungstools
- \* Koordinieren und Umsetzen von Aktivitäten

### **D Erfolgreiche Kundenverhandlungen führen**

- \* Checkliste zur Vorbereitung der Präsentation
- \* Besonderheiten bei der Verhandlung mit Key-Account-Kunden

### **Zielgruppe**

Key-Account-Manager, die ihre bisherige Vorgehensweise überprüfen und neue Wege der Erfolgssicherung suchen sowie Nachwuchskräfte, die sich auf ihre neue Aufgabe vorbereiten wollen.

Für ihre spezifische Weiterentwicklung wird ein "Individual-Coaching" zu Sonder-Honoraren angeboten (gilt nur für Teilnehmer dieses Seminars).

### **Trainingsmethode**

Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Fallstudien, Gedankenaustausch sowie praxisgerechte Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle.



### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

### **Seminargebühr**

€ 990,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

### **Termine 2020**

Frankfurt 27.02. bis 28.02.2020  
24.09. bis 25.09.2020  
10.12. bis 11.12.2020

Stuttgart 27.02. bis 28.02.2020

Nürnberg 24.09. bis 25.09.2020

Hannover 10.12. bis 11.12.2020

Dieses Seminar führen wir auch als  
**firmeninternes Training**  
abgestimmt auf Ihre individuellen  
Bedürfnisse durch. Gern erstellen  
wir Ihnen hierzu ein Angebot.  
Rufen Sie uns an!

## Verkaufstraining für Ingenieure und Techniker

Als Verkaufsingenieure und -Techniker sind Sie Spezialist mit hohem technischen Know-How. Ausschlaggebend für den verkäuferischen Erfolg sind aber auch Ihre Persönlichkeit und Ihre Fähigkeit, sich in die Lage der sehr unterschiedlichen Kunden zu versetzen, um Ihre Produkte oder Dienstleistungen kundengerecht zu "verpacken". Lernen Sie anhand typischer Verkaufssituationen aus Ihrem Alltag, wie Sie durch den Einsatz verkaufpsychologischer Schlüsselqualifikationen die Kaufentscheidungen Ihrer Kunden positiv beeinflussen.

### **A Als Persönlichkeit "gewinnen"**

- \* Wie trete ich ehrlich und professionell auf
- \* Was sind meine Stärken, wo muss ich noch "feilen"

### **B Verkaufsvorbereitung - Basis für den Erfolg**

- \* Gesetzmäßigkeiten der Kommunikation im Verkauf
- \* Wie man aus Leistungen Kunden-Nutzen-Argumente macht
- \* Die Systematik zielgerichteter Verkaufsgespräche
- \* Aktive Gebiets- und Kundenplanung
- \* Kaltaquise oder Terminvereinbarung - was macht Sinn

### **C Der erste Kontakt**

- \* Wie Sie richtig auftreten - Stolpersteine vermeiden
- \* Motivierende Methoden der Kontaktherstellung
- \* Die persönliche und Unternehmensvorstellung

### **D Erwartungen und Motive des Kunden "treffen"**

- \* Kunden-Motive durch Fragen und Zuhören ermitteln
- \* Kunden überzeugen durch Nutzen-Argumentation
- \* Präsentation und Techniken des Pencil-Selling
- \* Der richtige Umgang mit der Preisfrage

### **E Einwand und Abschluss**

- \* Die professionelle Einstellung - Voraussetzung für den Erfolg
- \* Techniken der Einwandargumentation
- \* Wege zum Kaufabschluss
- \* Wie man ein Reklamationsgespräch gekonnt führt

### **Zielgruppe**

Verkaufs-Ingenieure und -Techniker, die ihr verkäuferisches Vorgehen professionell gestalten wollen, um gezielt und gekonnt zum Verkaufserfolg zu gelangen.

### **Trainingsmethode**

Lehrgespräche, Einzel- und Gruppenarbeit, Durchsetzungstraining und praxisgerechte Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle.



### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl  
oder  
Eberhard Lang

### **Seminarzeiten**

Seminardauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

### **Seminargebühr**

€ 890,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

### **Termine 2020**

Frankfurt 21.04. bis 22.04.2020  
20.10. bis 21.10.2020

Stuttgart 21.04. bis 22.04.2020

Hannover 20.10. bis 21.10.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

## Aktiver Telefonverkauf

Vergessen Sie Ihre Angst vor dem aktiven Telefonieren! In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Telefonverkaufsgespräche (Outbound) erfolgreich führen! Ob Sie Umsatzsteigerungen durch Verkaufs-, Terminvereinbarungs- oder Nachfassgespräche erzielen wollen, ob Sie Ihr Telefon zur Neukundengewinnung, Kundenbindung, Rückgewinnung von Kunden oder für Kundenbefragungen einsetzen wollen: Verschaffen Sie sich durch den Einsatz des Telefons deutliche Vorteile im Wettbewerb um den Kunden.

### **A Telefonverkaufsgespräche vorbereiten**

- \* Ziele und Zielalternativen festlegen
- \* Organisation des Umfeldes
- \* Erarbeiten des Argumentationskataloges
- \* Erarbeiten und Trainieren der Gesprächsleitfäden

### **B Telefonverkaufsgespräche zielorientiert durchführen**

- \* Den ersten Kontakt psychologisch geschickt aufbauen  
Die richtige Einstellung finden  
Verständliche und richtige Meldung am Telefon
- \* Erfolgreiche Methoden für den Gesprächseinstieg
- \* Den richtigen Gesprächspartner erreichen
- \* Stolpersteine bei der Kontaktherstellung vermeiden
- \* Durch Fragen und Zuhören die Interessen des Kunden ermitteln
- \* Produkte und Dienstleistungen ins "rechte Licht rücken"  
Kundennutzen-orientierte Argumentation  
Ihre Produkte/Dienstleistungen als Lösung der Kundenerwartung richtig vermitteln
- \* Einwände und Vorwände erfolgreich beantworten  
Der Erfolg hängt von Ihrer Einstellung ab  
Mittel und Wege, psychologisch richtig zu reagieren
- \* Gespräche gezielt zum Abschluss bringen  
Wann Sie zum Gesprächsabschluss übergehen  
Umgang mit unterschiedlichen Verhaltenstypen
- \* Wie reagieren, wenn der Kunde nicht kauft
- \* Der Ausstieg zum Wiedereinstieg

### **C Aus Reklamationen Chancen machen**

- \* Umgang mit Stresssituationen
- \* Einen positiven Abschluss ansteuern
- \* Nachfassen nach Reklamationen, ein Weg zur Kundenzufriedenheit und zu möglichem Mehrumsatz

### **Zielgruppe**

Alle Mitarbeiter, die direkten Telefonkontakt zu Kunden haben oder dort eingesetzt werden sollen:

- \* Außen- und Innendienst-Verkäufer
- \* Telefonverkäufer
- \* Mitarbeiter aus Call Centern.

### **Trainingsmethode**

Learning by doing ist das A und O dieses Seminars. Nach jeder Phase wird das Gelernte in praxisbezogenen Telefongesprächen intensiv trainiert. Die sich anschließende Analyse der Audioaufzeichnungen vertieft den Lernerfolg.



### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl  
oder  
Eberhard Lang

### **Seminarzeiten**

Seminardauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

### **Seminargebühr**

€ 790,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

### **Termine 2020**

Frankfurt 20.01. bis 21.01.2020  
27.04. bis 28.04.2020  
26.08. bis 27.08.2020  
09.11. bis 10.11.2020

Stuttgart 20.01. bis 21.01.2020

Berlin 27.04. bis 28.04.2020

Nürnberg 26.08. bis 27.08.2020

Hannover 09.11. bis 10.11.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

*In zweifelhaften Fällen  
entscheide man sich  
für das Richtige.*

*(Karl Kraus)*

## **Verkaufsleitung**



**Stufe 1**    *Als Verkaufsleiter fordern, führen, motivieren*

**Stufe 2**    *Den Vertrieb gezielt steuern - Erfolge steigern*

*Nur wer das Führungsinstrumentarium eines erfolgreichen Verkaufsleiters beherrscht, kann seinen Aufgabenbereich zielgerichtet steuern und das Engagement seiner Mitarbeiter steigern.*

*(Selbstverständlich können Sie eine Seminarstufe auch einzeln buchen.)*

### Stufe 1 - Als Verkaufsleiter fordern, führen, motivieren

Machen Sie sich mit den Aufgaben des Verkaufsleiters vertraut. Lernen Sie, mit welchen Führungsinstrumenten Sie Ihre Mitarbeiter motivieren können. Erkennen Sie Ihr individuelles Führungsverhalten und die Möglichkeiten einer persönlichkeitsgerechten Mitarbeitermotivation. Erfahren Sie, wo Teambildung Ihren und den Erfolg Ihres Außendienstes steigern kann.

#### **A Steigern der persönlichen Führungskompetenz**

- \* Führungs-Fähigkeiten kennen und nutzen
- \* Selbst- und Menschenkenntnis mit dem Structogram® - Basis, personengerecht zu führen - Empathie zu steigern
- \* Auftreten und Vorbildfunktion steigern die Mitarbeiterleistung
- \* Verhaltensweisen, die Führungserfolge bringen
- \* Führungsfehler, die es zu vermeiden gilt

#### **B Führungsinstrumente gezielt einsetzen**

- \* Der Führungskreislauf - Führungsinstrumente
- \* Führen mit Zielen - Orientierungssicherheit im Vertrieb
- \* Delegation - Steigerung der Eigenverantwortung
- \* Führungsautomatismen - Fördern des Mitdenkens
- \* Information und Kommunikation - Vorsprung durch Wissen
- \* Mitarbeiter-Gespräche - Motivation, auch in kritischen Situationen
- \* Meetings und Konferenzen - Steigerung der Schlagkraft

#### **C Mitarbeiterpotenziale erkennen und nutzen**

- \* Einschätzung der Sozialkompetenz von Mitarbeitern
- \* Analyse der verkäuferischen Fähigkeiten
- \* Schwachstellenanalysen im Innen- und Außendienst
- \* Aufgaben und Verantwortung übertragen
- \* Gezielte Potenzialentwicklungen der Mitarbeiter sichern

#### **D Die Leistung der Mitarbeiter steigern**

- \* Grundlagen der Leistungs-Motivation
- \* Wann und wie Motivation zu mehr Leistung führt
- \* Wie wir ein faires und leistungssteigerndes Arbeitsklima schaffen
- \* Motivierende Entwicklungs-, Aufbau- und Kritikgespräche
- \* Materielle und immaterielle Motivationsmöglichkeiten
- \* Wie wir mit "Mein Chef motiviert mich nicht richtig" umgehen

#### **E Gezielte Verkäuferauswahl und -einarbeitung**

- \* Anforderungen an Verkäufer im Innen- und Außendienst
- \* Mitarbeiter gezielt auswählen und einsetzen
- \* Einstellungsinterviews gezielt aufbauen und führen
- \* Einführungsprogramme bringen den Vertrieb auf die Erfolgsspur

#### **Zielgruppe**

Verkaufs-, Vertriebs- und Marketingleiter sowie deren Mitarbeiter, die Führungsfunktionen übernehmen sollen.

#### **Trainingsmethode**

Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Fallstudien, Gedankenaustausch sowie praxisgerechte Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle.



#### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

#### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 1.190,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung,  
umfangreicher Seminarunterlagen  
und das Buch "Structogram® 1"

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt	18.03. bis 19.03.2020
	20.08. bis 21.08.2020
	10.12. bis 11.12.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

### Stufe 2 - Den Vertrieb gezielt steuern - Erfolge sichern

Erfahren Sie, wie Sie Ihren Erfolg durch strategisches Führen steigern können. Erkennen Sie persönliche und verkäuferische Leistungsreserven Ihrer Verkäufer und entwickeln Sie diese durch Beurteilungs- und Entwicklungsgespräche sowie durch Coachingmaßnahmen gezielt weiter. Steigern Sie Ihre rhetorischen Fähigkeiten durch gekonntes Leiten von Besprechungen oder Außendiensttagungen. Lernen Sie, Ihre Erkenntnisse durch die Konzentration auf das Wesentliche umzusetzen.

#### **A Methoden und Wege, Markterfolge zu erringen**

- \* Die Unternehmensphilosophie - Ausrichtung im Markt
- \* Positionierung von Produkten und Dienstleistungen
- \* Zielführendes Markt- und Kundenmanagement

#### **B Erfolgreich führen mit Zielen - Leistung definieren**

- \* Innen- und Außendienst als Team
- \* Zielformulierung und Zielvereinbarung
- \* Wo Gefahren der Zielvereinbarung "lauern"
- \* Qualitative Ziele messbar machen
- \* Wie wir die Umsetzung der Ziele sichern
- \* Zielgerichtetes Berichtswesen
- \* Controlling und Frühwarnsysteme aufbauen
- \* Zielvereinbarungsgespräche mit den Mitarbeitern führen

#### **C Als Trainer und Coach Verkaufserfolge steigern**

- \* Grundlagen erfolgreicher Coachingsmaßnahmen
- \* Entwickeln einer Coachingstrategie
- \* Feldanalyse und Training on the Job gezielt nutzen
- \* Das Führen leistungssteigernder Coachinggespräche

#### **D Selbstmanagement zur Erfolgssicherung verbessern**

- \* Zeit für das Wesentliche schaffen - Delegation lernen
- \* Gesicherte Entscheidungen treffen - Prioritäten setzen
- \* Konzentration auf das Wesentliche - Zeitdiebe gezielt ausschalten

#### **E Wie erfolgreiche Verkaufsleiter Konferenzen leiten**

- \* Vorbereitung und Durchführung von Konferenzen
- \* Auftreten und Präsentation wirkungsvoll koordinieren
- \* Umgang mit unterschiedlichen "Verkäuertypen"
- \* Diskussion praktischer Fälle und/oder praxisrelevantes Rollenspiel

#### **Zielgruppe**

Verkaufs-, Vertriebs- und Marketingleiter sowie deren Mitarbeiter, die Führungsfunktionen übernehmen sollen.

#### **Trainingsmethode**

Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Fallstudien, Gedankenaustausch sowie praxisgerechte Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle.



#### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

#### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 1.190,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung,  
umfangreicher Seminarunterlagen  
und - je nach Vorkenntnis des  
Teilnehmers - das Buch "Selbstkenntnis  
- Structogram® Band 1" bzw.  
"Menschenkenntnis - Structogram®  
Band 2"

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 17.06. bis 18.06.2020  
29.10. bis 30.10.2020

Dieses Seminar führen wir auch als  
**firmeninternes Training**  
abgestimmt auf Ihre individuellen  
Bedürfnisse durch. Gern erstellen  
wir Ihnen hierzu ein Angebot.  
Rufen Sie uns an!

*Bei der Führung muss man  
etwas aus dem Menschen  
herausbringen und nicht  
in ihn hinein.*

*(frei nach Friedrich Wilhelm Fröbel)*

## **Führung**

*Führung und Motivation - Leistungsbereitschaft wecken*

*Führung und Ziele - Lust auf Erfolg steigern*

*Schwierige Mitarbeitergespräche führen*

*Train the Trainer - die Führungskraft als Trainer und Coach*



### Führung und Motivation - Leistungsbereitschaft wecken

Lernen Sie die Führungsinstrumente kennen und einsetzen, mit denen Sie Ihre Ziele erreichen, Mitarbeiter motivieren und Ihr individuelles Führungsverhalten entwickeln können. Erkennen Sie, wie wichtig Ihr Vorbildverhalten für Ihren Erfolg als Führungskraft ist.

#### **A Den persönlichen Führungsstil erkennen und entwickeln**

- \* Erwartungen und Anforderungen an Führungskräfte
- \* Erkennen der eigenen Führungsstärken und -schwächen
- \* Das Vorbildverhalten als Führungskraft erkennen und umsetzen

#### **B Den Führungserfolg bei Mitarbeitern steigern**

- \* Voraussetzungen für erfolgreiche Mitarbeiterführung
- \* Führungsstile und ihr praktischer Nutzen
- \* Führungsinhalte, Führungsaufgaben, Führungskreislauf
- \* Instrumente erfolgreicher Führung  
(Ziele, Aufgaben, Mitarbeiterentwicklung, Kontrolle, Beurteilung, Information)
- \* Mitarbeiter richtig einschätzen und behandeln
- \* Hilfestellung für den Umgang mit Mitarbeitern
- \* Die Regeln der Delegation beachten
- \* Führungsfehler vermeiden
- \* Rollenspiele an Fallbeispielen aus dem Kreis der Teilnehmer

#### **C Die Arbeitsfreude und den Arbeitserfolg durch Motivation steigern**

- \* Was Mitarbeiter motiviert, was sie demotiviert
- \* Grundlagen der Motivationspsychologie
- \* Die Akzeptanz und Begeisterungsfähigkeit als Chef steigern
- \* Auf Motivlagen der Mitarbeiter richtig reagieren
- \* Höchstleistungen schaffen durch Begeisterungsfähigkeit

#### **D Rhetorik und Kommunikation für Führungskräfte**

- \* Grundlagen der Kommunikation im Mitarbeitergespräch
- \* Die Technik des Fragens und Zuhörens motivationssteigernd einsetzen
- \* Führungsgespräche (Mitarbeitergespräche - keine Kritik- sondern Aufbaugespräche führen)
- \* Rollenspiele als Fallbeispiele aus dem Kreis der Teilnehmer

#### **Zielgruppe**

Führungskräfte und Nachwuchskräfte, die effizienter führen, ihren Führungserfolg steigern bzw. sich auf Führungsaufgaben vorbereiten wollen.

#### **Trainingsmethode**

Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Fallstudien, Gedankenaustausch sowie praxisgerechte Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle.



#### **Dozent**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

#### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 1.190,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung,  
umfangreicher Seminarunterlagen  
und das Buch "Structogram® 1"

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 26.03. bis 27.03.2020

18.08. bis 19.08.2020

26.11. bis 27.11.2020

Dieses Seminar führen wir auch als  
**firmeninternes Training**  
abgestimmt auf Ihre individuellen  
Bedürfnisse durch. Gern erstellen  
wir Ihnen hierzu ein Angebot.  
Rufen Sie uns an!

### Führung und Ziele - Lust auf Erfolg steigern

Erfahren und trainieren Sie, wie Sie Höchstleistungen erzielen können und den Erfolg Ihrer Abteilung durch geschicktes Einbinden der Mitarbeiter und begleitende Entwicklungsgespräche steigern. Erarbeiten Sie Lösungen, wie Sie Konfliktsituationen erfolgreich bewältigen.



#### **A Führen durch Ziele im Dialog mit den Mitarbeitern**

- \* Leistungssteigerung durch gezielte Kommunikation
- \* Die Kreativität der Mitarbeiter zur Erfolgssteigerung nutzen
- \* Wege, den Informationszugriff und -austausch zu sichern
- \* Zielfindung, Zielvereinbarung und Motivation zur Zielerreichung  
- Basis für den Erfolg
- \* Das Führen mit Zielen (MbO - Management by Objectives)
- \* Die Ziel-Maßnahmen-Checkliste zur Erfolgssicherung
- \* Zukunftsmanagement aufbauen - den Unternehmenserfolg sichern
- \* Regeln für eine effiziente Zusammenarbeit im Team
- \* Zielvereinbarungsgespräche erfolgreich führen

#### **B Leistungssteigerung durch Mitarbeiter-Coaching**

- \* Vom Vorgesetzten zum Führungscoach
- \* Begleiten - coachen des Mitarbeiters auf dem Weg zur Zielerreichung
- \* Durch das Einhalten von Feedback-Regeln die Kritik-bereitschaft und Kritikfähigkeit von Mitarbeitern steigern
- \* Mitarbeiter fördern, Leistungsreserven offen legen und nutzen
- \* Mitarbeiterentwicklung durch Anerkennungs-, Entwicklungs- und Kritikgespräche (Rollenspiele)

#### **C Konfliktbewältigung als Führungsaufgabe**

- \* Entstehen von Konflikten - Verhalten in Konflikten
- \* Konflikte - Basis zu Veränderung und Leistungssteigerung
- \* Die Rolle als Führungskraft im Konfliktfall
- \* Aus Konflikten WIN-WIN-Situationen entwickeln
- \* Rollenspiele mit Beispielen aus dem Teilnehmerkreis

#### **D Rhetorik für Führungskräfte im Mitarbeitergespräch**

- \* Ergebnisorientierte Gesprächs- und Diskussionsleitung
- \* Umgang mit Einwänden und Zwischenrufen in Diskussionen
- \* Unterschiedliche Mitarbeitertypen richtig behandeln
- \* Rollenspiele mit Beispielen aus dem Kreis der Teilnehmer

#### **Zielgruppe**

Führungskräfte und Nachwuchskräfte, die effizienter führen, ihren Führungserfolg steigern bzw. sich auf Führungsaufgaben vorbereiten wollen.

#### **Trainingsmethode**

Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Fallstudien, Gedankenaustausch sowie praxisgerechte Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle.

#### **Dozent**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

#### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 1.190,-- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung,  
umfangreicher Seminarunterlagen  
und je nach Vorkenntnis des  
Teilnehmers - das Buch "Selbstkenntnis  
- Structogram® Band 1" bzw.  
"Menschenkenntnis - Structogram®  
Band 2"

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 07.04. bis 08.04.2020  
07.10. bis 08.10.2020

Dieses Seminar führen wir auch als  
**firmeninternes Training**  
abgestimmt auf Ihre individuellen  
Bedürfnisse durch. Gern erstellen  
wir Ihnen hierzu ein Angebot.  
Rufen Sie uns an!

### Schwierige Mitarbeitergespräche führen

Führen heißt auch immer Kommunikation mit den Mitarbeitern. Dabei gilt es, die Ziele des Unternehmens bzw. der Abteilung zu erreichen. Je besser es Ihnen gelingt, dabei auch die Mitarbeiter in ihrer Individualität zu berücksichtigen, um so erfolgreicher verläuft die Kommunikation, desto motivierter sind Ihre Mitarbeiter bei der Arbeit. In diesem Seminar lernen Sie, durch welche Strategien und Verhaltensweisen Sie Ihre Gesprächsziele erreichen.

#### **A Analyse des persönlichen Gesprächsverhaltens**

- \* Selbsteinschätzung der Teilnehmer
- \* Praxisgerechte Gesprächssituationen der Teilnehmer
  - Kritik- und Anerkennungsgespräche
  - Aufbau-, Entwicklungs- und Beurteilungsgespräche
  - Zielgespräche
  - Konfliktgespräche
  - Individuelle Gesprächsbeispiele der Teilnehmer
- \* Auswertung der Gesprächssituationen
- \* Erkennen des persönlichen Kommunikationsstils
- \* Erkennen von Ursache und Wirkung auf mein Gegenüber
- \* Gesprächsförderndes Verhalten bewusst machen und verstärken
- \* Wege und Techniken, gesprächshemmendes Verhalten zu vermeiden

#### **B Mit Mitarbeitern erfolgreich kommunizieren**

- \* Andere Verhaltensweisen verstehen lernen (Warum sind Mitarbeiter so?)
- \* Mitarbeitermentalitäten erkennen und berücksichtigen
- \* Soziale Kompetenz durch den Einsatz des Structogram®
- \* Umsetzen der neu erworbenen Verhaltensweisen

#### **C Verstärken der kommunikativen Fähigkeiten**

- \* Die persönliche Zuhörfähigkeit verbessern
- \* Der richtige Einsatz der Frage- und Argumentations-technik
- \* Gekonnter Umgang mit Bedenken und Vorwänden der Mitarbeiter

#### **D Konflikte und Konfliktlösungen**

- \* Die positiven Aspekte des Konflikts entdecken
- \* Verhaltensstrategien beim Auftreten von Konflikten
- \* Konfliktlösung als "Win-Win"-Strategie
- \* Affektkontrolle - Standpunktklärung - Vertrauensaufbau - Vereinbarung - persönliche Verarbeitung
- \* Training von Konfliktlösungen

#### **Zielgruppe**

Führungskräfte und Nachwuchskräfte, die ihre Kompetenz in Mitarbeitergesprächen steigern und damit ihre Ziele leichter erreichen wollen.

#### **Trainingsmethode**

Intensives Training von Führungsgesprächen aus der Praxis der Teilnehmer mit Trainer-Feedback, Gruppenarbeit und Diskussionen.



#### **Dozent**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

#### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 1.190,-- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung,  
umfangreicher Seminarunterlagen  
und das Buch "Structogram® 1"

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 16.04. bis 17.04.2020  
17.12. bis 18.12.2020

Dieses Seminar führen wir auch als  
**firmeninternes Training**  
abgestimmt auf Ihre individuellen  
Bedürfnisse durch. Gern erstellen  
wir Ihnen hierzu ein Angebot.  
Rufen Sie uns an!

### Train the Trainer - die Führungskraft als Trainer und Coach

Trainieren Sie an konkreten Lehr- und Lernsituationen, wie Sie Ausbildungsmaßnahmen didaktisch richtig und effizient gestalten. Erfahren Sie, mit welcher unterschiedlichen Anforderungen und Themenstellungen Sie bei Lernprozessen konfrontiert werden und wie Sie Ihr Trainerverhalten darauf abstimmen können. Verbessern Sie Ihr Trainerverhalten unter Video-Kontrolle mit intensivem Feedback.

#### **A Lehr- und Lernmethoden**

- \* Zusammenhänge zwischen Denken, Lernen und Vergessen
- \* Psychologische und biologische Gesetzmäßigkeiten von Lernprozessen
- \* Gruppendynamische Prozesse
- \* Pädagogische Gesetzmäßigkeiten von Lernprozessen
- \* Systematische Gestaltung von Lernprozessen

#### **B Auftreten und Wirkung als Trainer**

- \* Wie beurteile ich mein Auftreten als Trainer?
- \* Welche Rückmeldungen erfahre ich von Teilnehmern?
- \* Welche Erwartungen verbinde ich mit dem Seminar?

#### **C Der Umgang mit Lernsituationen**

- \* Definition der Trainingsaufgabe
- \* Erarbeiten der Auswertungskriterien (Feedbackregeln)
- \* Ausarbeitung und Durchführung einer typischen Seminarsituation
- \* Intensive Auswertung der Videoaufzeichnung mit anschließender Selbstbeurteilung
- \* Feedback durch die Gruppe, Optimierungsmöglichkeiten, individuelle To-do-Liste

#### **D Aufbau und Struktur von Trainingsmaßnahmen**

- \* Seminarziele
- \* Didaktischer Aufbau
- \* Beziehungsebene
- \* Medieneinsatz
- \* Rhetorik
- \* Zeit
- \* Konflikte
- \* Weitere Themen nach Anforderung der Teilnehmer

#### **Zielgruppe**

Trainer/-innen und Führungskräfte, die Mitarbeiter weiterbilden und hier bereits Erfahrungen gesammelt haben.

#### **Trainingsmethode**

Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Gedankenaustausch sowie praxisgerechte Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle.



#### **Dozenten**

Burkhard Kindermann  
oder  
Arno E. Zintel

#### **Seminarzeiten**

Seminardauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 1.190,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 14.05. bis 15.05.2020  
22.10. bis 23.10.2020

Dieses Seminar führen wir auch als  
**firmeninternes Training**  
abgestimmt auf Ihre individuellen  
Bedürfnisse durch. Gern erstellen  
wir Ihnen hierzu ein Angebot.  
Rufen Sie uns an!

*Wer keine Meinung hat,  
eckt nirgends an.*

*(Friedrich Hebbel)*

## ***Innendienst und Service***



***Telefontraining*** (für Inboundgespräche)

***Keine Angst vor Reklamationen und Beschwerden***

***Kundenbetreuung und Kundenbindung für Servicetechniker***  
(Basisseminar für Servicetechniker)

***Exzellenter Service und hohe Kundenzufriedenheit***  
(Aufbauseminar für Servicetechniker)

### Telefontraining (für Inboundgespräche)

"Gewinnen" Sie Anrufer mit professioneller Gesprächsführung! Lernen Sie, auch bei schwierigen Gesprächspartnern sicher zu reagieren! Mit gezielten Hinweisen und realitätsnahen Rollenspielen mit Audio-Feedback trainieren Sie, wie Sie das Telefon zur "Visitenkarte" Ihres Unternehmens machen und wie Sie Stressgespräche erfolgreich bewältigen!

#### **A Den ersten Telefon-Kontakt positiv gestalten**

- \* Die richtige Einstellung gegenüber Anrufern finden
- \* Die persönliche Meldung optimieren

#### **B Grundlagen kundenorientierter Kommunikation**

- \* Der "Sie-Standpunkt" – Basis positiver Gesprächsführung
- \* Geschickt fragen – gut argumentieren
- \* Aktiv zuhören – Sympathie schaffen

#### **C Gesprächsführung und Verhalten optimieren**

- \* Zielorientierter Gesprächsaufbau
- \* Verhalten bei ungenauen Informationen
- \* Argumentation bei schwierigen Anrufern
- \* Richtiges Weiterleiten von Gesprächen
- \* Das Notieren von Aufträgen
- \* Wie Sie das Gespräch positiv beenden

#### **D Reklamationsgespräche professionell gestalten**

- \* Psychologie reklamierender Kunden
- \* Auswirkung von und Umgang mit Stresssituationen
- \* Gesprächsführung in kritischen Situationen
- \* Checkliste für erfolgreiches Reklamationsverhalten

#### **Zielgruppe**

Mitarbeiter/-innen in der telefonischen Auftragsannahme, in Call Centern (Inbound-Bereich), im Kundendienst oder anderen Unternehmensbereichen mit telefonischem Kundenkontakt.

#### **Trainingsmethode**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeit, praxisgerechte Übungen von Gesprächssituationen an der Telefontrainingsanlage mit Audioaufzeichnung



#### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl  
oder  
Gisela Klug

#### **Seminarzeiten**

Seminardauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 790,-- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 13.01. bis 14.01.2020  
25.05. bis 26.05.2020  
24.08. bis 25.08.2020  
11.11. bis 12.11.2020

Hannover 13.01. bis 14.01.2020

Nürnberg 25.05. bis 26.05.2020

Berlin 24.08. bis 25.08.2020

Stuttgart 11.11. bis 12.11.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

### Keine Angst vor Reklamationen und Beschwerden

Die Art und Weise, mit der wir Kunden bei Problemen, Reklamationen und Beschwerden behandeln, entscheidet wesentlich, ob Gespräche eskalieren oder zu einem positivem Ergebnis kommen. Lernen Sie in diesem Seminar positiv und professionell mit reklamierenden Kunden umzugehen und sie von Ihrer Dienstleistungskompetenz zu überzeugen. Machen Sie aus reklamierenden Kunden Fans! Nutzen Sie Reklamationen als Chance zur Kundenbindung.

#### **A Von der Käuferwartung zur Reklamation**

- \* Wo und wie wir Reklamationen zuvorkommen können
- \* Was der Kunden will, was er von uns erwartet

#### **B Die richtige Einstellung - Basis Ihres Erfolgs**

- \* Vom Privatmenschen zum professionellen Mitarbeiter
- \* Souveräne Reaktionsmöglichkeiten bei erregten Kunden
- \* Wie Ihre Außenwirkung das Kundenverhalten beeinflusst
  - Stimme, Tonfall, Wortwahl, Mimik und Körpersprache
- \* Positive Suggestion hilft, sich auf den Kunden einzustellen

#### **C Reklamations- und Beschwerdegespräche**

- \* Ablauf eines Reklamations- und Beschwerdegesprächs bei
  - berechtigten und unberechtigten Reklamationen
  - emotionalem, ungerechtem, kränkendem Kundenverhalten
- \* Gesprächs- und Verhaltenstechniken zur Deeskalation
  - Zuhör-, Frage- und Argumentationstechniken
  - Einsatz von Körpersprache, Mimik und Stimme
- \* Konstruktive und positive Vereinbarungen erreichen
- \* Wann und wie wir Konfliktgespräche beenden sollten
- \* Rollenspiele mit Beispielen aus dem Kreis der Teilnehmer

#### **D Reklamations- und Beschwerdemanagement**

- \* Aufspüren von Schwachstellen - Analyse-Checkliste
- \* Durch das Entwickeln einer Reklamations- und Beschwerdekultur die Chance zu höherer Kundenbindung nutzen

#### **Zielgruppe**

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt vor Ort und am Telefon, die konfliktträchtige Gesprächssituationen zu einem positiven Ergebnis führen sollen. Führungskräfte, die für sich oder ihre Mitarbeiter Lösungsmöglichkeiten für das Reklamations- und Beschwerdemanagement suchen.

#### **Trainingsmethode**

Intensives Üben an praktischen Fällen steht im Vordergrund. Daneben bestimmen das persönliche Erleben, Kurzvorträge und Gruppenarbeiten den Lernfortschritt. Jeder Teilnehmer verfügt am Schluss über seinen persönlichen Werkzeugkasten zur professionellen Reklamations- und Beschwerdebehandlung.



#### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

#### **Seminarzeiten**

Seminardauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 850,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 30.03. bis 31.03.2020

12.10. bis 13.10.2020

Dieses Seminar führen wir auch als  
**firmeninternes Training**  
abgestimmt auf Ihre individuellen  
Bedürfnisse durch. Gern erstellen  
wir Ihnen hierzu ein Angebot.  
Rufen Sie uns an!

### Kundenbetreuung und Kundenbindung

#### für Servicetechniker

Gewinnen Sie mehr Sicherheit und Kompetenz im Umgang mit Kunden. Trainieren Sie, wie Sie auch kritische Gesprächssituationen meistern. Entwickeln Sie über die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Ihrem Kunden die Basis für mögliche Zusatzverkäufe.

#### **A Grundlagen erfolgreicher Servicearbeit**

- \* Wie sieht die Welt aus der Sicht des Kunden aus?
- \* Bedeutung der Sach- und Beziehungsebene
- \* Der erste Eindruck - wie wir sicher und überzeugend auftreten
- \* "Wir sind, was wir denken" - unsere Ausstrahlung auf Außenstehende
- \* Warum Menschen unterschiedlich auf uns wirken
  - Mit welcher "Brille" sehen wir unsere Umwelt
  - Gründe für das Entwickeln von Sympathie und Antipathie
  - Wie treten die jeweiligen Kunden auf und wie gehen wir am besten mit ihnen um
- \* Aufbau der Kundenbindung bei unterschiedlichen Kundentypen

#### **B Kundenbeziehung entwickeln - Gespräche führen**

- \* Wege zum Aufbau einer vertrauensvollen Kundenbeziehung
- \* Gespräche so aufbauen, dass wir unsere Ziele erreichen
- \* Nicht behaupten, nicht belehren, sondern mit "Fragen" steuern
- \* Argumentation für unsere Produkte, den Service und den Preis
- \* Unsere Leistung, unsere Vorteile - die Basis für das Gespräch
- \* Wege, Kunden für die beste Lösung zu "gewinnen"
- \* Wann und wie wir den Austausch alter Teile bzw. den Ersatz durch neue Lösungen ins Gespräch bringen

#### **C Wie wir mit Kunden-Einwänden umgehen**

- \* Einwände beim täglichen Kundeneinsatz richtig behandeln
- \* Techniken der Einwandbehandlung an den Praxis-Fällen der Teilnehmer (z.B. "... so etwas kommt bei den Produkten Ihres Wettbewerbs nicht vor!")

#### **D Richtiges Verhalten in besonderen Konfliktsituationen**

- \* Das Kundenverhalten richtig einschätzen
- \* Worauf wir bei Reklamations- und Beschwerdegesprächen zu achten haben
- \* Zuhören, die Grundlage erfolgreicher Konfliktgespräche
- \* Richtigstellung und Ratschläge "an den Mann bringen"
- \* Vorgehen bei unberechtigten Reklamationen
- \* Aus Reklamationen Chancen zur Kundenbindung und für Mehrumsatz machen

#### **Zielgruppe**

Service-, Montage- und Wartungspersonal, die direkten Kontakt zum Kunden haben

#### **Trainingsmethode**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Übungen von Gesprächssituationen aus der Praxis der Teilnehmer



#### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl  
oder  
Burkhard Kindermann

#### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 790,-- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 02.03. bis 03.03.2020  
28.09. bis 29.09.2020

Dieses Seminar führen wir auch als  
**firmeninternes Training**  
abgestimmt auf Ihre individuellen  
Bedürfnisse durch. Gern erstellen  
wir Ihnen hierzu ein Angebot.  
Rufen Sie uns an!



### Exzellenter Service und hohe Kundenzufriedenheit (Aufbauseminar für Servicetechniker)

Wo sich die technische Kompetenz der Servicemitarbeiter nicht mehr wesentlich unterscheidet, wird die menschliche Kompetenz für den Erfolg beim Kunden, sei es vor Ort oder am Telefon, immer wichtiger. Lernen Sie Ihre Kunden noch besser einzuschätzen und mit deren unterschiedlichen Reaktionen erfolgreich umzugehen - auch mit schwierigen Kunden und in heiklen Situationen. Trainieren Sie den gezielten Einsatz von Gesprächs- und Verhaltensstrategien und erkennen Sie, welchen positiven Einfluss Sie damit auf die Zufriedenheit Ihres Kunden haben. Setzen Sie sich gezielt von Ihrem Wettbewerb ab und schaffen Sie damit die Basis für Ihre Verlässlichkeit und eine dauerhafte Zusammenarbeit.

#### **A Menschliche Kompetenz und Serviceerfolg**

- \* Das eigene und das Kundenverhalten besser einschätzen
- \* Was bei Kunden gut ankommt und was sie „in den falschen Hals bekommen“ können
- \* Erkenntnisse aus der Neuro-Kommunikation und der Transaktionsanalyse
- \* Der kleine Knigge für den Umgang mit Kunden

#### **B Die Beweggründe des Kunden und was dahinter steckt**

- \* Hintergründe für das Kundenverhalten
- \* Antwortbeispiele, die „ins Schwarze treffen“

#### **C Steuern von Konflikten und Konfliktgespräche**

- \* Dem Kunden signalisieren, dass seine Probleme und sein Ärger ernst genommen werden
- \* Kundenzufriedenheit durch Verhaltenstechniken ansteuern
- \* Zuhör- und Fragetechniken als Weg zur Konfliktlösung
- \* Überlegt und gezielt auf die Beweggründe des Kunden antworten
- \* Wege zur Konfliktvermeidung
- \* Die Kunst nicht „anzubeißen“
- \* Auch bei verärgerten Kunden zu einer Vereinbarung kommen
- \* Verhaltens-Regeln zur Bewältigung von Konfliktgesprächen

#### **D Training für den Umgang mit schwierigen Kunden und Konfliktsituationen**

- \* Intensive Trainingsgespräche aus dem Alltag der Teilnehmer

#### **Zielgruppe**

Mitarbeiter im Service, der Montage und der Wartung, die persönlichen Kontakt zu Kunden haben und bereits das Basis-Seminar besucht haben.

#### **Trainingsmethode**

Individuelle Verhaltensanalyse, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten, Gesprächsübungen und intensives Training von Konfliktgesprächen aus der Praxis der Teilnehmer



#### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl  
oder  
Burkhard Kindermann

#### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 850,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung,  
umfangreicher Seminarunterlagen  
und das Buch "Structogram® 1"

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 15.06. bis 16.06.2020  
16.11. bis 17.11.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

*Wer nicht ins Wasser geht,  
kann auch nicht  
schwimmen lernen.*

*(Deutsches Sprichwort)*

# ***Persönlichkeitsentwicklung***



*Rhetorik intensiv - Frei reden ohne Angst und Lampenfieber*

*Präsentation - Wirkungsvoll präsentieren - Zuschauer überzeugen*

*Hart und gezielt verhandeln*

*Effizienz- und Zeitmanagement*

## **Rhetorik intensiv - Frei reden ohne Angst und Lampenfieber**

Vergessen Sie Ihre Angst vor dem Halten einer Rede. In diesem Rhetorik-Training lernen Sie, Ihre Redeinhalte erfolgreich vorzutragen und Ihr Lampenfieber in den Griff zu bekommen.



### **A Das Ziel im Kopf - die Grundlage für Ihren Erfolg**

- \* Wie Ihre Gedanken und Ideen Struktur gewinnen
- \* Rhetorische Stilmittel, die Ihre Redeziele unterstützen
- \* Mit welchen Argumenten und Formulierungen Sie die Zuhörer für Ihre Ziele gewinnen können
- \* Das richtige "Timing" entscheidet über Ihren Erfolg
- \* Die zielgerichtete Rede zu jedem Anlass

### **B Reden gestalten, die Ihre Zuhörer mitreißen**

- \* Sprachbilder, die das Verstehen und die Akzeptanz von Aussagen steigern
- \* Wie Sie auch Zahlen-Kolonnen spannend "verpacken"
- \* Wie Sie Ihr Publikum aktiv einbinden und emotional beteiligen
- \* Humor, Anekdoten, Witze - das Salz in der "Rednersuppe"

### **C Selbstsicherheit und Ausstrahlung - eine Sache der Übung**

- \* Motivieren Sie sich für Ihren Auftritt
- \* Wie Sie Ihr Lampenfieber in den Griff bekommen
- \* Den Stress wegatmen
- \* Selbstsicherheit ausstrahlen, auch wenn Ihnen ganz anders zumute ist!
- \* Gewinnen Sie an Glaubhaftigkeit durch den Einsatz von Körpersprache
- \* Wohin mit den Händen?
- \* Wie Sie mit Ihrer Stimme mehr "Gewicht" erlangen
- \* Die Aufnahmebereitschaft der Zuhörer durch bewusste Sprechtechnik steigern
- \* Das Publikum stets im Blickfeld haben
- \* Was tun, wenn man den "Faden" plötzlich verliert

### **D Trainieren Sie Ihren Auftritt, überzeugen Sie Ihre Zuhörer**

- \* Mit Skript und Vortragskarten kompetent wirken
- \* Wie Sie frei und spontan Ihr Anliegen vermitteln

### **E Reden ist "Silber", Zeigen ist "Gold"**

- \* Ob Flip-Chart, Folien oder Beamer - das Gedächtnis Ihrer Zuhörer braucht Bilder
- \* Möglichkeiten, wie Sie Ihre Aussagen visuell darstellen können

### **Zielgruppe**

Führungs- und Nachwuchsführungskräfte aus Wirtschaft und Verwaltung sowie selbständige Unternehmer

### **Trainingsmethode**

Intensives Training ist das A und O dieses Seminars. Dabei werden die Trainingsschwerpunkte an den Anforderungen der Teilnehmer ausgerichtet. Kurz-Vorträge leiten jeweils in neue Themen ein, danach bereiten die Teilnehmer in Einzel- und Gruppenarbeiten ihre nächsten Auftritte (wahlweise mit Video-Selbstkontrolle) vor.

#### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

#### **Seminarzeiten**

Seminardauer 2 Tage

1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 990,- (+ MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 04.02. bis 05.02.2020  
31.08. bis 01.09.2020  
02.11. bis 03.11.2020

Nürnberg 04.02. bis 05.02.2020

Stuttgart 31.08. bis 01.09.2020

Hannover 02.11. bis 03.11.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

### Wirkungsvoll präsentieren - Zuschauer überzeugen

Bringen Sie Ihre Ideen ins "rechte Licht" durch den professionellen Einsatz und die optimale Gestaltung von Präsentationsmitteln. Lernen Sie, wie Sie Ihren Vortrag und Ihre Präsentation auf Ihre Zielgruppe abstimmen. Trainieren Sie, wie Sie Ihre Zuhörer für Ihre Ziele und Ideen gewinnen können.

#### **A Individuell auf das Publikum eingehen**

- \* Vorbereitung und Planung der Präsentation
- \* Ziel und Zweck der Präsentation klar definieren
- \* Mehr Erfolg durch Zielgruppenanalyse

#### **B Die visuellen Hilfsmittel gekonnt einsetzen**

- \* Grundsätze bei der Gestaltung visueller Hilfsmittel
- \* Das Ziel visuell klar erkennen lassen
- \* Zahlen und Daten (-friedhöfe) gekonnt präsentieren
- \* Welche Farben die Aufmerksamkeit Ihrer Zuhörer steigern können
- \* Der richtige Einsatz und die gezielte Kombination der Präsentationsmittel schafft eine höhere Aufmerksamkeit bei den Zuhörern  
Beamer und PC, Flipchart, Tageslichtprojektor und Handouts

#### **C Ideen, Produkte und Ziele wirkungsvoll präsentieren**

- \* Den Vortrag zielgruppenorientiert aufbauen
- \* Wann und wie Sie die visuellen Hilfsmittel einbauen
- \* Der gezielte Einsatz rhetorischer Stilmittel
- \* Der Einsatz von Überzeugungstechniken
- \* Einklang zwischen Körpersprache und Präsentation erzielen
- \* Das Zeitmanagement bei der Präsentation

#### **D In der Diskussionsphase auch kritische Zuschauer gewinnen**

- \* Wie Sie Diskussionen in Gang bringen
- \* Welche Gesprächsregeln für die Diskussion nützlich sind
- \* Die Fragen des Publikums koordinieren
- \* In kritischen Situationen durch Fragen steuern
- \* Bei unfairen Angriffen sicher reagieren
- \* Diskussionen nicht ausufern lassen

#### **Zielgruppe**

Führungskräfte, Teamleiter, Produktmanager, Key-Account-Manager, Verkäufer und alle, die vor Kunden, externen und internen Gremien Dienstleistungen und Ideen überzeugend präsentieren und in der sich anschließenden Diskussion ihre Ziele vertreten müssen.

#### **Trainingsmethode**

Vortrag, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussionen sowie praxisgerechte Rollenspiele mit Video-Training und intensivem Feedback.



#### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

#### **Seminarzeiten**

Seminardauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 990,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 13.02. bis 14.02.2020  
02.09. bis 03.09.2020  
08.12. bis 09.12.2020

Hannover 13.02. bis 14.02.2020

Nürnberg 02.09. bis 03.09.2020

Stuttgart 08.12. bis 09.12.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

### Hart und gezielt verhandeln

Lassen Sie sich von Ihrem Gegenüber nicht ins Boxhorn jagen! Verhandlungen - ob mit Geschäftspartnern, Kunden oder Mitarbeiter und Kollegen - erfordern ein professionelles Auftreten, klare Verhandlungsziele und die darauf abgestimmte Vorbereitung.

Ihr Partner wird in Verhandlungen durchaus nicht davor zurückschrecken, Mittel und Methoden einzusetzen, die ihm seinem Ziel ein Stück näher bringen. Lernen und trainieren Sie in diesem Verhandlungstraining, wie Sie für bestmögliche Ergebnisse vorgehen, argumentieren und auf unfaire Methoden schlagfertig und gelassen reagieren können.

#### **A Verhandlungsziele setzen**

#### **B Das eigene Selbstbewusstsein stärken - richtiges Auftreten schafft Vorteile**

- \* Persönliche Kompetenz aufbauen
- \* Stärken kennen und nutzen
- \* Strategien, um Schwächen abzudecken
- \* Körpersprachliche Signale bewusst einsetzen

#### **C Grundlegende Verhandlungstechniken nutzen**

#### **D Umgang mit unfairen Methoden - schlagfertig reagieren**

- \* Unberechtigte Forderungen kontern
- \* Manipulationen und Guerilla-Taktiken ausbremsen
- \* Auf Konfliktverhalten und Machtdemonstrationen gelassen reagieren
- \* Mit unangemessenen und aggressiven Angriffen umgehen

#### **E Den Verhandlungspartner im Griff haben**

- \* Methoden, die unterschiedlichen Verhandlungspartner zu erkennen und zu beherrschen
- \* Worauf wir bei der Gebärdensprache des Gegenüber achten

#### **F Verhandlungen erfolgreich abschließen**

- \* Der Weg zur gewollten Vereinbarung
- \* Umgang mit festgefahrenen Verhandlungssituationen
- \* Vertagung oder Kompromiss als taktische Varianten

#### **Zielgruppe**

Führungskräfte, Selbständige und alle, die anspruchsvolle Verhandlungen führen müssen.

#### **Trainingsmethode**

Intensives Training von Verhandlungsgesprächen aus der Praxis der Teilnehmer mit Trainer-Feedback, Gruppenarbeiten und Diskussionen



#### **Dozent**

Arno E. Zintel

#### **Seminarzeiten**

Semindauer 3 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 9.00 bis 17.00 Uhr  
3. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 1.790,- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung und  
umfangreicher Seminarunterlagen

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 23.03. bis 25.03.2020  
26.10. bis 28.10.2020

Dieses Seminar führen wir auch als **firmeninternes Training** abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse durch. Gern erstellen wir Ihnen hierzu ein Angebot. Rufen Sie uns an!

## Effizienz- und Zeitmanagement

Finden Sie zu einem persönlichkeitsgerechtem Zeitmanagement! Erkennen Sie durch Checklisten und Selbstanalysen, wo Ihre individuellen Zeitfallen liegen und wie Sie sich davon befreien können. Erfahren Sie, welche Strategien, Techniken und Technologien Sie beim Erreichen Ihrer Ziele unterstützen können. Lernen Sie, sich Freiräume zu verschaffen, um mehr Zeit für das Wesentliche zu gewinnen!



### **A Das persönliche Zeit- und Wertebild**

- \* Verbindung Zeitmanagement und Persönlichkeit
- \* Das persönliche Ziel- und Qualitätsmanagement
- \* Analyse des individuellen Verhältnisses zur Zeit
- \* Aufbau einer beruflichen und privaten Werteskala

### **B Rationelle Organisation der Zeit**

- \* Erstellen des persönlichen Zeitplanbudgets
- \* Wo Freiräume einzuplanen sind
- \* Erkennen und Ausschalten von Zeitdieben
- \* Arbeitsökonomie, ABC-Analysen, Planungsregeln
- \* Manuelle und elektronische Hilfsmittel nutzen
- \* Durch gezielte Selbstkontrolle den Erfolg sichern

### **C Die persönliche Erfolgsplanung - Burnout vermeiden**

- \* Seinen Tagesrhythmus kennen und nutzen
- \* Die persönlichen Ziele im Auge behalten
- \* Das eigene Stressverhalten verbessern
- \* "NEIN" sagen können
- \* Delegationsmöglichkeiten erkennen und nutzen
- \* Balance von Engagement und Entspannung finden
- \* Gezielte Selbststeuerung vermeidet Burnout
- \* Voll- oder Leertischler, was ist angebracht?

### **D Gesicherte Entscheidungen treffen**

- \* Klare Ziele haben und formulieren
- \* Informationssicherung als Entscheidungsbasis
- \* Der analytische Weg zur Entscheidungsfindung
- \* Nutzen der Ziel-/Maßnahmen-Checkliste

### **E Weniger Routine – höhere Kreativität – Neue Wege**

- \* Hilfreiche Kreativitäts- und Lösungstechniken
- \* Kreativitätsbarrieren erkennen und abbauen
- \* Planung und Umsetzung neuer Wege

### **F Zeitsparendes Informationsmanagement**

- \* Die Informationsflut managen
- \* E-Mail und Internet gezielt nutzen
- \* Zeitdieb "Konferenzen" minimieren

### **Zielgruppe**

Führungskräfte aus Wirtschaft und Verwaltung sowie deren qualifizierte Mitarbeiter.

### **Trainingsmethode**

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Fallstudien sowie Lösungen unternehmensspezifischer Fragen der Teilnehmer

#### **Dozenten**

Arno E. Zintel  
oder  
Anton M. Treischl

#### **Seminarzeiten**

Semindauer 2 Tage  
1. Tag 13.00 bis 19.30 Uhr  
2. Tag 8.30 bis 16.30 Uhr

#### **Seminargebühr**

€ 1.090,-- (+MwSt.)

siehe Sonderkonditionen Seite 36

inkl. 3-Gang-Menü pro Tag,  
Getränke im Seminarraum,  
Pausenverpflegung,  
umfangreicher Seminarunterlagen  
und das Buch "Selbstkenntnis mit dem  
Structogram® 1"

#### **Teilnehmerbegrenzung**

8 Personen

#### **Termine 2020**

Frankfurt 23.04. bis 24.04.2020

22.09. bis 23.09.2020

30.11. bis 01.12.2020

Dieses Seminar führen wir auch als  
**firmeninternes Training**  
abgestimmt auf Ihre individuellen  
Bedürfnisse durch. Gern erstellen  
wir Ihnen hierzu ein Angebot.  
Rufen Sie uns an!

## Arno E. Zintel

Betriebswirt BTE und VWA



Geschäftsführer der 1987 von ihm gegründeten AEZ-Seminare & Consulting.

Nach seinen Studien der Betriebs- und Volkswirtschaftslehre war er als Verkäufer, Führungskraft im Einzelhandel und der Industrie tätig, ehe er Dozent der Führungsakademie in Bad Harzburg wurde.

Seit über 30 Jahren trainiert und berät er namhafte Unternehmen aller Branchen.

Er ist Autor und Co-Autor mehrerer Bücher und zahlreicher Artikel zu den Themen Führung, Mitarbeiterentwicklung und Verkauf.

## Anton M. Treischl

Gesellschafter und Trainer der AEZ Seminare & Consulting, war lange Jahre im Marketing der Druck- und Werbebranche, später im Bankenbereich tätig, zuletzt als stellvertretender Marketingdirektor einer Sparkasse.

Er verfügt über langjährige Praxis im Marketing, in der Personalarbeit, Mitarbeiterentwicklung und Unternehmensberatung.

Schwerpunkte seiner Tätigkeit sind die Aus- und Weiterbildung von Verkäufern und Managern aller Branchen, insbesondere im Finanzdienstleistungsbereich.



## Gisela Klug



Trainerin der AEZ-Seminare & Consulting, begann nach ihrem Studium der Erziehungswissenschaft in Gießen ihre Laufbahn als Lehrerin.

1989 machte sie sich als Trainerin selbständig. Nach ihrer Trainerausbildung spezialisierte sie sich auf Kommunikations- und Verhaltenstrainings.

Schwerpunkte ihrer Tätigkeit sind Seminare zum Thema Rhetorik, Selbstsicherheit und Führungsassistenz.

Frau Klug spricht fließend französisch und englisch.

## Burkhard Kindermann

*Trainer und Berater im Team der AEZ Seminare & Consulting, verfügt über langjährige Erfahrungen in der Finanzdienstleistung.*

*Ehe er sich als Trainer und Berater selbständig gemacht hat, war er im Außendienst, danach als Trainer und viele Jahre als Führungskraft im Vertrieb einer Bausparkasse tätig.*

*Heute betreut und trainiert er Verkaufs- und Führungskräfte namhafter Unternehmen aller Branchen, arbeitet erfolgreich in der Trainerausbildung, beim Training on the Job und beim Coachen von Führungskräften.*



## Eberhard Lang

*Gesellschafter und Trainer der AEZ Seminare & Consulting, war viele Jahre u.a. im Osteuropa-Vertrieb tätig.*

*Er ist Spezialist für den Einsatz und die Durchführung von Unternehmensplanspielen.*

*Schwerpunkte seiner Tätigkeit sind Unternehmensführung und Existenzgründungen sowie Messe- und Vertriebsstraining, Osteuropamarketing, Kommunikation und Rhetorik.*

## Verena Zintel

*Vertrieb und Kundenbetreuung*

*Als Marketingbetriebs- und Kommunikationswirtin ist sie unter anderem für die Betreuung unserer Kunden verantwortlich.*

*Rufen Sie an, wenn Sie Fragen zu den Seminarinhalten, zur Anmeldung oder Organisation der Seminare haben. Frau Zintel ist in unserem Büro für Sie da und berät Sie gern unter*

**Tel. (0 55 63) 960 960-0.**





# Weitere AEZ-Leistungen

## **Wir garantieren die Seminaredurchführung**

Absagen wegen zu geringer Teilnehmerzahl gibt es bei uns nicht. Für alle Seminare bieten wir Ihnen - auch bei nur einer Anmeldung - eine individuelle Lösung an, damit der Seminarerfolg zum gewünschten Termin sicher gestellt ist.

## **Firmeninterne Seminare**

Alle Seminare dieses Seminarführers und viele weitere Themen im Bereich Management und Vertrieb bieten wir Ihnen auch firmenintern an, ausgerichtet an Ihren individuellen Seminarerwartungen, europaweit auch in englischer Sprache.



## **Coaching und Training on the Job**

Ob Einzel- oder Gruppencoaching, ob Führungskraft oder Verkäufer, Coaching intensiviert den Lerneffekt um ein Vielfaches. Daher bieten wir allen Teilnehmern und Interessierten ein individuelles Coaching mit eingehender Analyse und klar vereinbarten Zielen an.



## **Karriereberatung und Outplacement-Maßnahmen**

In vier Schritten kommen Sie Ihrer neuen Aufgabenstellung näher:

1. Potenzial-Analyse
2. Beratung, wohin Ihre "Karriere" laufen kann
3. neue Kontakte aufbauen bzw. suchen
4. Vermitteln der strategischen Schlüsselqualifikationen für die neue Stelle

## **AEZ-Call Center**

Auf Wunsch vieler Kunden haben wir unseren Service durch ein Call Center erweitert. Bei uns telefonieren ausschließlich Profis - die AEZ-Verkaufstrainer und das eigens dafür ausgebildete AEZ-Telefonverkaufsteam.

Wir unterstützen Sie bei Ihren Verkaufsaktivitäten:

1. vereinbaren Kundentermine bei neuen Zielgruppen
2. qualifizieren Ihren Adresspool
3. steigern den Erfolg Ihrer Mailaktionen durch Nachfassgespräche und
4. führen Kundenbefragungen durch.

**AEZ Seminare & Consulting, wenn auch Sie an die Spitze wollen!!!**

**Rufen Sie uns an unter (0 55 63) 960 960-0, wir beraten Sie gern!**

# Wir entwickeln für Sie firmeninterne Seminarkonzepte

Firmeninterne Maßnahmen garantieren den größtmöglichen Nutzen durch die Ausrichtung an den Unternehmenszielen, den Unternehmenswerten bzw. der Unternehmenskultur. Nach einer eingehenden Analyse werden die Maßnahmenkombinationen vorgeschlagen, die Ihrem Unternehmen den größtmöglichen Erfolg garantieren.

## AEZ gewährleistet Ihnen die Zielerreichung in 8 Schritten:

### Schritt 1 und 2

Wir machen uns ein Bild von Ihrem Unternehmen durch das Analysegespräch vor Ort. So zeichnen sich für uns die ersten Anforderungen an die Mitarbeiter ab.

### Schritt 3

Durch Arbeitsplatzhospitation, Interviews mit Mitarbeitern und Vorgesetzten, Assessmentcenter und Planspiele vervollständigen wir das Bild aus Beratersicht und erarbeiten Ihnen in

### Schritt 4

das unternehmens- und mitarbeiterbezogene Maßnahmenkonzept. Dabei beziehen wir auch die Führungskräfte Ihres Hauses durch Ausbildung zum Coach mit ein. In

### Schritt 5

erfolgt die Präsentation der Konzeption vor den Entscheidern und nach Budgetfreigabe vor den betroffenen Mitarbeitern. Die Durchführung erfolgt in

### Schritt 6 bis 8

durch gezielte Trainingsmaßnahmen mit stetem Feedback für Teilnehmer und Auftraggeber zur Erfolgskontrolle. Unser Motto bei der Seminardurchführung heißt:

**Veränderung braucht Training, ohne Training keine Veränderung!**

### Ihr Nutzen

- \* ein auf Ihre Unternehmensziele hin ausgerichtetes Konzept, neutral erarbeitet und ohne "Tunneffekte"
- \* gezielte Auswahl und gezielter Einsatz der effektivsten Trainingsmittel und -methoden sichern die bestmögliche Umsetzung in die Praxis
- \* Verhaltenssicherheit durch Feedback, Zielsicherheit durch klar messbare Erfolgsfaktoren
- \* Mitarbeitermotivation durch Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit
- \* Steigerung der Marktchancen durch mitarbeiter- und kundenorientiertes Vorgehen

**AEZ Seminare & Consulting,  
wenn auch Sie an die Spitze wollen!!!**

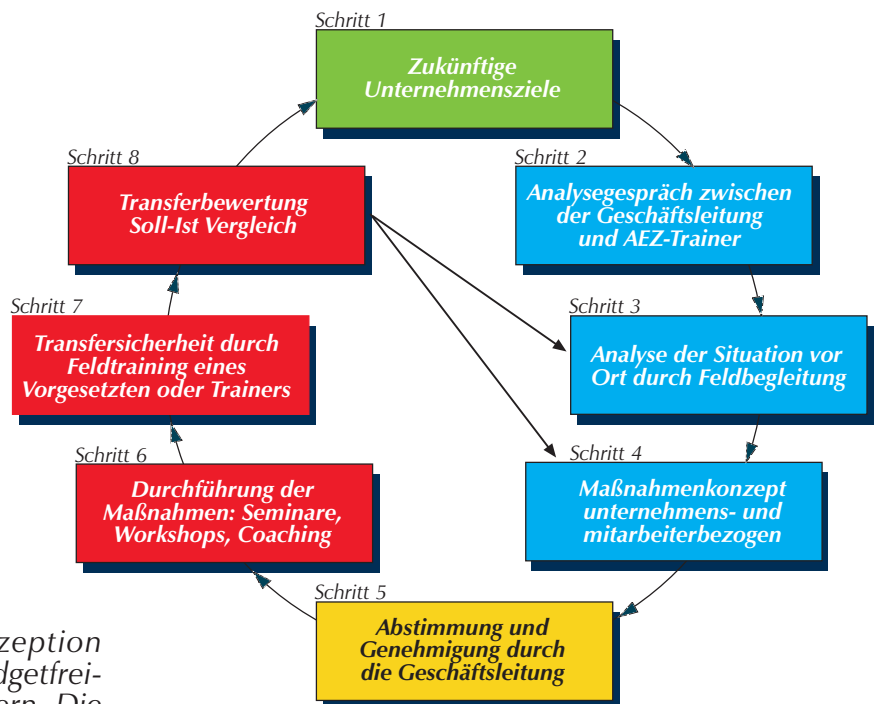


Bild: 8 Schritte zur gezielten Mitarbeiterentwicklung

# Seminaranmeldung

AEZ-Seminare  
Seminaranmeldung  
Breslauer Stieg 9  
37574 Einbeck-Kreiensen

**Faxanmeldung**  
(0 55 63) 960 960-9  
oder online auf  
[www.aez-seminare.de](http://www.aez-seminare.de)

**Teilnehmer 1:** \_\_\_\_\_  
Vorname Name

**Teilnehmer 2:** \_\_\_\_\_  
Vorname Name

**Teilnehmer 3:** \_\_\_\_\_  
Vorname Name

**Seminar:** \_\_\_\_\_

**Termin:** \_\_\_\_\_

**Seminarort:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Straße/Postfach:** \_\_\_\_\_

**Ort:** \_\_\_\_\_  
PLZ Ort

**Ansprechpartner:** \_\_\_\_\_

**Position:** \_\_\_\_\_

**Telefon:** \_\_\_\_\_ **Telefax:** \_\_\_\_\_

**E-Mail:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum Unterschrift und Firmenstempel

**Vielen Dank für Ihre Anmeldung!**  
Es gelten die AEZ-Geschäftsbedingungen

AEZ-Seminare \* Breslauer Stieg 9 \* 37574 Einbeck - Kreiensen  
Telefon: (0 55 63) 960 960-0 \* Telefax: (0 55 63) 960 960-9  
E-Mail: [info@aez-seminare.de](mailto:info@aez-seminare.de) \* Internet: [www.aez-seminare.de](http://www.aez-seminare.de)

# Sonderkonditionen

## **bei zeitgleicher Buchung der Seminarreihen Verkaufstraining intensiv, Verkaufsleitung oder Führung**

2 Stufen	10 % Rabatt pro Teilnehmer
3 Stufen	15 % Rabatt pro Teilnehmer

## **bei zeitgleicher Buchung mehrerer Seminare**

2 Seminare	5 % Rabatt pro Teilnehmer
5 Seminare	10 % Rabatt pro Teilnehmer
10 Seminare	15 % Rabatt pro Teilnehmer

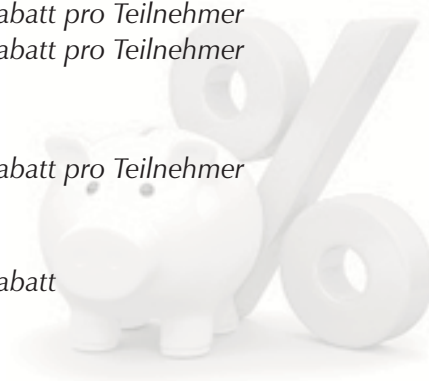
## **Anmeldung mehrerer Teilnehmer zu einem Termin**

ab 3 Teilnehmer	10 % Rabatt pro Teilnehmer
-----------------	----------------------------

## **Frühbucherbonus**

bei Anmeldung 90 Tage vor Seminarbeginn	5 % Rabatt
---	------------

(Eine Addition mehrerer Rabattarten ist nicht möglich.)



# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## **Leistungen**

Die Teilnehmergebühren beinhalten folgende Leistungen:

- \* Arbeitsunterlagen für die Teilnehmer
- \* Abendessen am 1. Seminartag, Mittagessen an den Folgetagen
- \* Pausenverpflegung und Getränke im Seminarraum

## **Teilnehmerzahlen**

Die Teilnehmerzahlen sind limitiert. Die Einschreibung erfolgt in der Reihenfolge des Eingangs. Bei Überbelegung notieren wir Ihre Anmeldung auf Wartelisten und bieten Ihnen einen Ersatztermin an.

## **Anmeldebestätigung und Rechnung**

Die Anmeldung wird nach Bestätigung durch uns für beide Seiten verbindlich. Mit der Anmeldebestätigung erhalten Sie unsere Rechnung, die Sie bitte 3 Wochen vor dem Seminar auf eines der angegebenen Konten überweisen.

## **Anmeldestornierung**

Bis 4 Wochen vor Seminarbeginn können Sie die Seminaranmeldungen stornieren. Es entsteht lediglich eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 50,-. Danach fallen folgende Stornogebühren an:

27 bis 14 Tage vor Seminarbeginn	50% der Seminargebühr
bei späterer Absage	100% der Seminargebühr

Diese Gebühren entfallen, wenn Sie für dieses Seminar einen anderen Teilnehmer benennen. Wenn dies nicht möglich ist, Sie aber innerhalb von 6 Monaten ein offenes Seminar buchen, rechnen wir Ihnen 50% der Bearbeitungs- bzw. Stornogebühren an.

Der Veranstalter kann das Seminar aus wichtigem Grund – insbesondere Krankheit des Dozenten oder zu geringe Teilnehmerzahl – gegen Erstattung der bereits gezahlten Teilnehmergebühr absagen.

Die gesetzlichen Bestimmungen bleiben hiervon unberührt.

## **Dozenten**

Der Einsatz der Dozenten kann unter Wahrung des Gesamtcharakters des jeweiligen Seminars geändert werden.

## **Gerichtsstand**

Einbeck

Stand 01.11.2013

# Einige Referenzen

AEZ-Seminare ist seit Bestehen des Unternehmens für namhafte Firmen aller Branchen tätig. Hier eine kleine Auswahl:

