MODUL
TRAINING

# SEMINARPROGRAMM
# 2019

www.modul-training.de

## IMMER IN IHRER NÄHE

## UNSERE SEMINARORTE:

- Köln
- Stuttgart
- München
- Leipzig
- Hamburg
- Berlin
- Hannover

Kein passender Termin oder Ort dabei?
Bitte melden Sie sich bei uns.

## SOZIALE VERANTWORTUNG

## UNSER ENGAGEMENT FÜR SOS-KINDERDORF E. V.

Gesellschaftliche Verantwortung und soziales Engagement sind in unserer Unternehmenskultur fest verwurzelt. Wir wollen verantwortungsvoll handeln und Kinder in Deutschland nachhaltig unterstützen, um ihnen Chancen für eine bessere Zukunft zu eröffnen.

Mit jedem gebuchten Seminar unterstützen wir den SOS-Kinderdorf e.V. in seinem Ausbildungsprojekt: Jungen Menschen aus schwierigen Verhältnissen wird hier eine Berufsausbildung ermöglicht. Mit unserer und Ihrer Unterstützung helfen wir diesen jungen Menschen beim Start in ein selbstbestimmtes Leben.

# HERZLICH WILLKOMMEN

**SEHR GEEHRTE LESERIN,**
**SEHR GEEHRTER LESER,**

der Dialog mit unseren Teilnehmern, höchste Qualität und beste Trainer – das sind Ansprüche, von denen wir uns ständig leiten lassen. So denken und arbeiten wir, Tag für Tag.

Die Treue unserer Kunden ist für uns der schönste Beweis unserer guten Arbeit. Freuen Sie sich auf eine Vielzahl von wertvollen Seminaren mit hohem Praxisnutzen für Ihre Arbeit.

Herzliche Grüße
Ihre

Sylvia Etzrodt
Geschäftsführerin

## Führung


1.1 Neu in Führung: Vom Kollegen zum Vorgesetzten . . . . . 10
1.2 Erstmals Vorgesetzte/r: Kompetent führen von Anfang an . . . . . 11
1.3 Das 1 x 1 der Führung: Den persönlichen Führungsstil ausbauen . . . . . 12
1.4 Frauen in Führung: Erfolgreich als weibliche Führungskraft . . . . . 13
1.5 Praxistraining: Führen in der Produktion . . . . . 14
1.6 Führen in Sandwich-Positionen . . . . . 15
1.7 Laterale Führung: Führen ohne Vorgesetztenfunktion . . . . . 16
1.8 Führen mit emotionaler Kompetenz . . . . . 17
1.9 Psychologie für Führungskräfte: Perfektionieren Sie Ihre Menschenkenntnis . . . . . 18
1.10 Effizienz im Führungsalltag: Selbst- und Zeitmanagement für Führungskräfte . . . . . 19
1.11 Professionelle Gesprächs- und Beziehungsgestaltung für Führungskräfte . . . . . 20
1.12 Feedback für Führungskräfte: Wie nehmen mich andere wahr? . . . . . 21
1.13 Konfliktmoderation für Führungskräfte . . . . . 22
1.14 Konfliktgespräche für Führungskräfte aus der Produktion . . . . . 23
1.15 Teams erfolgreich führen: Gemeinsam Höchstleistung im Team . . . . . 24
1.16 Teambuilding und Teamkonflikte: Gemeinsam sind wir ein Team . . . . . 25
1.17 Das Mitarbeitergespräch: Zielvereinbarungen & Feedback . . . . . 26
1.18 Mitarbeitermotivation: Wirksam Führen und Motivieren . . . . . 27
1.19 Führen ohne Burn out: Sich und andere gesundheitsorientiert führen . . . . . 28
1.20 Change Management: Wirksam und sicher führen in Veränderungsprozessen . . . . . 29
1.21 Besprechungsmanagement für Führungskräfte . . . . . 30
1.22 Coaching als Führungsinstrument . . . . . 31
1.23 Führungstraining: Führen mit Pferden . . . . . 32
1.24 Rhetorik für Führungskräfte . . . . . 33
1.25 Effiziente Führung im Vertrieb: Außendienst steuern und motivieren . . . . . 34
1.26 Schwierige Mitarbeitergespräche führen . . . . . 35


## Persönliche Kompetenz


2.1 Entscheidungstraining: Entscheidungen richtig, aktiv und sicher . . . . . 38
2.2 Resilienztraining: Der Erfolgsfaktor der Starken . . . . . 39
2.3 Selbstmarketing: Die Erfolgspotentiale in der Persönlichkeit . . . . . 40
2.4 Zeitmanagement: Steigerung der persönlichen Effektivität . . . . . 41
2.5 Mit Frauenpower zum Erfolg: Stärken Sie Ihre Erfolgsfaktoren . . . . . 42
2.6 Kreativitätstraining & Kreativitätstechniken: Impulse für neue Ideen . . . . . 43
2.7 Stress- und Belastungsmanagement: Wirksame Strategien im Umgang mit Stress . . . . . 44
2.8 Werteorientierte Teamentwicklung: Hand in Hand – wirksam kooperieren . . . . . 45
2.9 Feedback-Seminar für Frauen: Sicher und souverän im Business auftreten . . . . . 46
2.10 Workshop: Karrieregestaltung . . . . . 47
2.11 Elevator Pitch: Eindruck machen in 30 Sekunden . . . . . 48
2.12 Typisch Mann, typisch Frau! Gender Mainstreaming im Unternehmen . . . . . 49
2.13 Praxis-Workshop: Innovationsmanagement . . . . . 50
2.14 Feedback-Seminar: Wie wirke ich auf andere? . . . . . 51
2.15 Achtsamkeit: Stabilität im Umgang mit Stress . . . . . 52
2.16 Gedanken und Gefühle deuten: Schärfen Sie Ihre emotionale Kompetenz . . . . . 53
2.17 Business-Knigge: Etikette im Geschäftsleben und Small Talk . . . . . 54
2.18 Stärken erkennen: persolog Persönlichkeits-Modell: . . . . . 55
2.19 Workshop – Zielfindung: Ziele finden, formulieren und erreichen . . . . . 56
2.20 Psychologie für Personaler: Schärfen Sie Ihre Menschenkenntnis . . . . . 57

# INHALTSVERZEICHNIS

## Kommunikation


3.1 Grundlagen der Kommunikation . . . . . 60
3.2 Effektive Kommunikation: Bringen Sie es auf den Punkt . . . . . 61
3.3 Präsentorik: Präsentation und Rhetorik . . . . . 62
3.4 Verhandlungstraining: Techniken zur Verhandlungsführung . . . . . 63
3.5 Argumentationstraining: Dialektik, Logik & Beweise . . . . . 64
3.6 Rhetorik und Kommunikation: Perfekte Kommunikation & Körpersprache . . . . . 65
3.7 1 x 1 der Gesprächsführung: Kommunikation mit Wirkung . . . . . 66
3.8 Fragetechnik: Die Kunst des richtigen Fragens . . . . . 67
3.9 Rhetorik & Kommunikation für Frauen . . . . . 68
3.10 Telefontraining: Erfolgreich telefonieren . . . . . 69
3.11 Besprechungen leiten: Effiziente Moderation von Meetings . . . . . 70
3.12 Konfliktmanagement: Konflikte erkennen- Konflikte lösen . . . . . 71
3.13 Das Beschwerdemanagement: Die Reklamation als Chance . . . . . 72
3.14 Erfolgreiches Telefoninkasso: Wirkungsvoller Einzug Ihrer Forderungen . . . . . 73
3.15 Stimme und Sprache: Mehr Sicherheit am Telefon . . . . . 74
3.16 Kommunikationstraining . . . . . 75
3.17 Deeskalationstraining: Konfliktgespräche am Telefon . . . . . 76
3.18 Presenting in English . . . . . 77
3.19 Interne Kommunikation . . . . . 78
3.20 Aggressivität im telefonischen Kundenkontakt . . . . . 79
3.21 Stimm- und Sprechtechnik in Verbindung mit Präsentationen . . . . . 80
3.22 Verhandlungstraining für Einkäufer: Souverän Verhandlungen führen . . . . . 81
3.23 Präsentieren und gewinnen: Ihr wirkungsvoller Auftritt . . . . . 82


## Verkauf/Vertrieb


4.1 Neu im Verkauf: Der erfolgreiche Start im Außendienst . . . . . 84
4.2 Strategische Neukundengewinnung durch den Außendienst . . . . . 86
4.3 Potentialkunden finden & Ausschöpfung des Verkaufsgebietes . . . . . 87
4.4 Kundenspezifische Verkaufsstrategien: Jeder Kunde ist anders – Verkäufer auch . . . . . 88
4.5 Gezielte Kundenrückgewinnung: Ergreifen Sie Ihre zweite Chance . . . . . 89
4.6 Großkunden perfekt betreuen: Techniken im Key-Account-Management . . . . . 90
4.7 Gebietsmanagement: Effiziente Tourenplanung für mehr Umsatz . . . . . 91
4.8 Messetraining: Machen Sie aus Messekontakten Aufträge . . . . . 92
4.9 Angebotsmanagement: Aus Anfragen werden Aufträge . . . . . 93
4.10 Wachstumsmanagement & strategische Marktpositionieung . . . . . 94
4.11 Das Jahresgespräch mit Ihrem Kunden: Weichen stellen für das kommende Jahr . . . . . 95
4.12 Rhetorik und Körpersprache im Verkauf . . . . . 96
4.13 Vom Call Center zum Kunden Service Center . . . . . 97
4.14 Kundenbindung: Vom ersten Kontakt zur langen Bindung . . . . . 98


## Inhouse-Seminare

Sie suchen eine interne Lösung? Gerne kommen wir zu Ihnen. Alle Themen aus unserem Seminarprogramm führen wir bei Ihnen im Unternehmen durch – mit genau den Themen oder Erweiterungen, die Sie wünschen. Unsere **bundesweiten Tagessätze: 1.000 € - 1.900 € zzgl. MwSt.** einschließlich Seminarunterlagen, Reisekosten und Spesen. Teilnehmerzahl: bis 10 Personen.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir beraten Sie gerne.

**Alle Seminare aus unseren Seminarprogramm unterrichten wir in Englisch. Französisch, Russisch, Spanisch & Arabisch**

## Verkauf/Vertrieb


4.15 Verkaufstraining: Preis- und Rabattverhandlungen . . . . . 99
4.16 Emotionales Verkaufen: Emotional Selling . . . . . 100
4.17 Abschlusstraining für Verkäufer: Einwandfrei verkaufen! . . . . . 101
4.18 Persönlichkeitstraining für Verkäufer . . . . . 102
4.19 Telefonverkauf: Abschlüsse am Telefon . . . . . 103
4.20 Zeitmanagement und Stressbewältigung im Außendienst . . . . . 104
4.21 You want your customer say "I never let you go"? . . . . . 105
4.22 Pencil Selling: Mit Visualisierung zum Verkaufserfolg . . . . . 106
4.23 Effiziente Führung im Vertrieb: Außendienst steuern und motivieren . . . . . 107
4.24 Verkaufstraining für den Fach- und Einzelhandel . . . . . 108
4.25 Strategisches Key Account Management . . . . . 109
4.26 Der Außen- & Innendienst: Als Team gewinnen . . . . . 110
4.27 Selbstvertrauen im Verkauf: Mentale Stärke und Motivation . . . . . 111
4.28 Verkaufstraining für Frauen: Weiblich, professionell, abschlussstark . . . . . 112


## Projektmanagement


5.1 Grundlagen des Projektmanagements . . . . . 114
5.2 Projektteams erfolgreich leiten . . . . . 115
5.3 Projektsteuerung . . . . . 116
5.4 Internationale Projekte erfolgreich meistern . . . . . 117
5.5 Professionelle Projektassistenz . . . . . 118
5.6 Projekterfolge sichern durch Projektmarketing und Kommunikation . . . . . 119
5.7 Projektmanagement für Assistenten und Sekretärinnen . . . . . 120


## Technik/Service


6.1 Verkaufstraining für Ingenieure und Techniker: Erfolg im technischen Vertrieb . . . . . 122
6.2 Der Support am Telefon: Telefontraining für Hotline/Support/Help-Desk/Service . . . . . 123
6.3 Der Monteur & Servicetechniker vor Ort beim Kunden: Die perfekte Wirkung . . . . . 124
6.4 Der Monteur & Servicetechniker als Verkäufer: Wartungsverträge, Zusatzverkäufe & Co. . . . . 125
6.5 Knigge für Handwerker . . . . . 126
6.6 Verhaltenstraining zur Deeskalation: Sicherheit für Person und Unternehmen . . . . . 127


## Innendienst


7.1 Der Erfolgsfaktor Innendienst: Vertriebsstark und verkaufsaktiv . . . . . 130
7.2 Kundenorientierung am Telefon: Verkaufserfolg kommt von ganz alleine . . . . . 131
7.3 Die Telefonakquise: Mit Sympathie und Erfolg neue Kunden gewinnen . . . . . 132
7.4 Termine am Telefon vereinbaren: Qualifizierte Termine für Ihren Außendienst . . . . . 133
7.5 Telefontraining: Erfolgreich telefonieren . . . . . 134
7.6 Das Beschwerdemanagement: Die Reklamation als Chance . . . . . 135
7.7 Erfolgreiches Telefoninkasso: Wirkungsvoller Einzug Ihrer Forderungen . . . . . 136
7.8 Deeskalationstraining: Konfliktgespräche am Telefon . . . . . 137
7.9 Aggressivität im telefonischen Kundenkontakt . . . . . 138
7.10 Vom Call Center zum Kunden Service Center . . . . . 139
7.11 Telefonverkauf: Abschlüsse am Telefon . . . . . 140
7.12 Der Außen- & Innendienst: Als Team gewinnen . . . . . 141


## Assistenz/Sekretariat/Büromanagement


8.1 Officemanagement: Wirkungsvolle Chefentlastung . . . . . 144
8.2 Englisch für Empfang und Zentrale . . . . . 145
8.3 Arbeiten für mehrere Vorgesetzte: So gelingt die Zusammenarbeit . . . . . 146

# INHALTSVERZEICHNIS


8.4 Kommunikationstraining fürs Office . . . . . 147
8.5 Selbst- und Zeitmanagement für das Sekretariat und die Assistenz . . . . . 148
8.6 Das professionelle Doppelsekretariat: Unschlagbar zu zweit . . . . . 149
8.7 Konfliktmanagement für Assistentinnen und Sekretärinnen . . . . . 150
8.8 Ablage und Dokumentenmanagement im Sekretariat . . . . . 151
8.9 E-Mail-Korrespondenz & E-Mail-Knigge . . . . . 152
8.10 Lean im office: Kaizen & 5S-Methode für das Büro . . . . . 153
8.11 Strukturierte E-Mail-Verwaltung: Posteingang leer und aufgeräumt . . . . . 154
8.12 Das perfekte Office mit Outlook: Tipps rund um die Anwendung . . . . . 155
8.13 Empfang und Telefonzentrale: Die Visitenkarte Ihres Unternehmens . . . . . 156
8.14 Ansprechende Präsentationen mit Power Point & Co. . . . . 157
8.15 Effektive Büroorganisation für kleine Betriebe . . . . . 158
8.16 Telefontraining: Der gute Ton am Telefon . . . . . 159
8.17 Büromanagement & Arbeitsorganisation . . . . . 160
8.18 Der gute Start in Sachbearbeitung, Assistenz und Sekretariat . . . . . 161
8.19 Zeitgemäße Korrespondenz: Stilsicher und kundenorientiert . . . . . 162


## Ausbildung/Studium


9.1 Knigge für Auszubildende zum Ausbildungsstart . . . . . 164
9.2 Telefontraining für Auszubildende: Der gute Ton am Telefon . . . . . 165
9.3 Der Job, der zu mir passt . . . . . 166
9.4 Wissenschaftliches Arbeiten im Studium . . . . . 167
9.5 Lern- und Arbeitsorganisation in Ausbildung & Studium . . . . . 168
9.6 Persönliches Wissensmanagement . . . . . 169


## Seminare in Englisch


10.1 New in leadership role: From colleague to boss . . . . . 172
10.2 Leadership in Production/operations . . . . . 173
10.3 Leading with Emotional Intelligence . . . . . 174
10.4 Lateral Leadership: Leading without formal authority . . . . . 175
10.5 Cross-cultural Leadership & Empowerment for change . . . . . 176
10.6 Leading Virtually . . . . . 177
10.7 Presenting in English . . . . . 178
10.8 Increase personal effectiveness . . . . . 179
10.9 Stress Management, Stress Relief: Be Happy & Effective at Work and at Home . . . . . 180
10.10 You want your customer say "I never let you go"? . . . . . 181
10.11 Communicating successfully . . . . . 182
10.12 Dealing with conflicts successfully . . . . . 183
10.13 Critical talks and Negotiation . . . . . 184
10.14 Leading successful meetings . . . . . 185
10.15 Strategic Key Account Management . . . . . 186

**Fördermöglichkeiten** . . . . . 187

**Details** . . . . . 189

**Teilnahmebedingunen** . . . . . 190

**Seminaranmeldung** . . . . . 191

**Inhouse-Seminare** . . . . . 192


## Inhouse-Seminare

Sie suchen eine interne Lösung? Gerne kommen wir zu Ihnen. Alle Themen aus unserem Seminarprogramm führen wir bei Ihnen im Unternehmen durch – mit genau den Themen oder Erweiterungen, die Sie wünschen. Unsere **bundesweiten Tagessätze: 1.000 € - 1.900 € zzgl. MwSt.** einschließlich Seminarunterlagen, Reisekosten und Spesen. Teilnehmerzahl: bis 10 Personen.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir beraten Sie gerne.

**Alle Seminare aus unseren Seminarprogramm unterrichten wir in Englisch. Französisch, Russisch, Spanisch & Arabisch**

# Führung


1.1 Neu in Führung:
Vom Kollegen zum Vorgesetzten . . . . . 10
1.2 Erstmals Vorgesetzte/r:
Kompetent führen von Anfang an . . . . . 11
1.3 Das 1 x 1 der Führung:
Den persönlichen Führungsstil ausbauen . . . . . 12
1.4 Frauen in Führung:
Erfolgreich als weibliche Führungskraft . . . . . 13
1.5 Praxistraining: Führen in der Produktion . . . . . 14
1.6 Führen in Sandwich-Positionen . . . . . 15
1.7 Laterale Führung:
Führen ohne Vorgesetztenfunktion . . . . . 16
1.8 Führen mit emotionaler Kompetenz . . . . . 17
1.9 Psychologie für Führungskräfte:
Perfektionieren Sie Ihre Menschenkenntnis . . . . . 18
1.10 Effizienz im Führungsalltag:
Selbst- und Zeitmanagement für Führungskräfte . . . . . 19
1.11 Professionelle Gesprächs- und
Beziehungsgestaltung für Führungskräfte . . . . . 20
1.12 Feedback für Führungskräfte:
Wie nehmen mich andere wahr? . . . . . 21
1.13 Konfliktmoderation für Führungskräfte . . . . . 22
1.14 Konfliktgespräche für Führungskräfte
aus der Produktion . . . . . 23
1.15 Teams erfolgreich führen:
Gemeinsam Höchstleistung im Team . . . . . 24
1.16 Teambuilding und Teamkonflikte:
Gemeinsam sind wir ein Team . . . . . 25
1.17 Das Mitarbeitergespräch:
Zielvereinbarungen & Feedback . . . . . 26
1.18 Mitarbeitermotivation:
Wirksam Führen und Motivieren . . . . . 27
1.19 Führen ohne Burn out:
Sich und andere gesundheitsorientiert führen . . . . . 28
1.20 Change Management:
Wirksam und sicher führen in Veränderungsprozessen . . . . . 29
1.21 Besprechungsmanagement
für Führungskräfte . . . . . 30
1.22 Coaching als Führungsinstrument . . . . . 31
1.23 Führungstraining:
Führen mit Pferden . . . . . 32
1.24 Rhetorik für Führungskräfte . . . . . 33
1.25 Effiziente Führung im Vertrieb:
Außendienst steuern und motivieren . . . . . 34
1.26 Schwierige Mitarbeitergespräche führen . . . . . 35

# Neu in Führung:
# Vom Kollegen zum Vorgesetzten

## BESCHREIBUNG

Aus dem Team an die Spitze: Mit Ihrer neuen Position kommen vielseitige Herausforderungen auf Sie zu. Es gilt, künftig Mitarbeiter zu führen, die früher eventuell Kollegen waren. Andererseits heißt es, die Erwartungen und Zielvorgaben der Geschäftsleitung zu erfüllen. Um zielerreichend und motivierend zu führen, bedarf es einem besonderen Wissen um Verhalten und Strategie - und das von Beginn an. Gestalten Sie Ihren Übergang so optimal wie nur möglich, um sich als neue Führungskraft schnell und erfolgreich zu positionieren.

Trainieren Sie Ihre neue Funktion zusammen mit anderen Führungskräften, die vor der gleichen Herausforderung stehen. Sie lernen, sich klar in der neuen Rolle als Vorgesetzter zu positionieren.

## IHRE NEUE FÜHRUNGSROLLE

- Meistern Sie den Rollenwechsel: Welche Anforderungen und Aufgaben werden an Sie gestellt?
- Verschiedene Führungsstile kennen und situationsgerecht anwenden
- Die Ausarbeitung und Entwicklung Ihres persönlichen Führungsstils

## WICHTIGE FÜHRUNGSINSTRUMENTE

- Zielvereinbarung und Zielgespräche
- Das Mitarbeitergespräch als wichtiges Führungsinstrument
- Erwartungen auf beiden Seiten klären, Akzeptanz sichern

## HERAUSFORDERNDE SITUATIONEN

- Die ersten 100 Tage – Typische Fehler vermeiden
- Vom Kollegen zum Vorgesetzten: Welche Schwierigkeiten können beim Rollenwechsel auftreten?
- Die besondere Herausforderung der Delegation an ehemalige Kollegen
- Die Waagschale zwischen Vertrauen und Kontrolle
- Gesprächsführung in schwierigen Situationen: Kritik geben und nehmen
- Konflikte erkennen, analysieren und lösen
- Erarbeiten von Dos und Don'ts

## LEISTUNGSBEREITSCHAFT DER MITARBEITER FÖRDERN

- Mitarbeiterpotentiale erkennen und fördern
- Motivationsfaktoren – was treibt Ihre Mitarbeiter an?

## METHODIK

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeit, Selbsterfahrungs- und Reflexionsübungen, systemische Aufarbeitung von konkreten Praxisfällen oder Fallbeispielen

## ZIELGRUPPE

Nachwuchsführungskräfte, die Führungsaufgaben übernommen haben/übernehmen werden

## BUCHUNGSCODE

F1.1

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.-15.02.2019 | 11.-12.07.2019 |
| Stuttgart | 21.-22.03.2019 | 26.-27.09.2019 |
| München | 29.-30.04.2019 | 17.-18.10.2019 |
| Leipzig | 17.-18.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 06.-07.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Berlin | 13.-14.06.2019 | 12.-13.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Erstmals Vorgesetzte/r:
# Kompetent führen von Anfang an

**BESCHREIBUNG**

Mit Ihrer neuen Führungsaufgabe werden unterschiedliche Erwartungen an Sie gestellt: von der Geschäftsleitung, von Kollegen und Mitarbeitern. Jeder hat – für sich gesehen – eigene Erwartungen. Es gilt sich gut vorzubereiten, um die ersten 100 Tage als Führungskraft mit Bravour zu meistern.

In diesem Seminar trainieren Sie Ihre neue Funktion, um sich als neue Führungskraft erfolgreich zu positionieren. Sie entwickeln Ihren Führungsstil und eignen sich zahlreiche Führungskompetenzen an: Erfolgreiches Führen lässt sich leicht lernen.

## FÜHRUNGSPERSÖNLICHKEIT

- Mein Auftreten als Führungskraft: Vorbild in allen Bereichen
- Die Klarheit der Ziele und die Kompetenz in der Umsetzung
- Erfolgreich den Start meistern: Welche Erwartungen werden an mich gestellt?
- Die wichtigen Phasen der ersten 100 Tage als neue Führungskraft
- Meine persönliche Motivation als Führungskraft

## FÜHRUNGSKOMPETENZEN

- Das Kennenlernen und die Wirkungsweisen der unterschiedlichen Führungsstile
- Das situative Führungsmodell von Paul Hersey und Ken Blanchard
- Klassische Führungsfehler

## FÜHRUNGSAUFGABEN IN DER PRAXIS

- Führen mit Zielen: Prozesse definieren, Ziele setzen, kontrollieren und motivieren
- Spitzenleistung durch Teamentwicklung
- Mitarbeiter motivieren, fordern und fördern
- Situativer Umgang mit unterschiedlichen Mitarbeitertypen
- Wirkungsvoll Feedback geben und nehmen
- Konfliktgespräche konstruktiv führen
- Delegieren Sie – aber richtig

## ARBEIT ANHAND DER PRAXISFÄLLE DER TEILNEHMER

## METHODIK

Kurze Trainerinputs, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Arbeit anhand der Praxisfälle bzw. Fallbeispiele, Feedback, Kommunikationsübungen, Entwicklung von individuellen Strategien

## ZIELGRUPPE

Führungskräftenachwuchs, die sich auf eine Führungsaufgabe vorbereiten wollen und Führungskräfte, die vor kurzem Führungsaufgaben übernommen haben

## BUCHUNGSCODE

F1.2

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.-12.03.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Stuttgart | 10.-11.01.2019 | 18.-19.07.2019 |
| München | 20.-21.03.2019 | 17.-18.10.2019 |
| Leipzig | 07.-08.02.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 20.-21.05.2019 | 25.-26.11.2019 |
| Berlin | 03.-04.06.2019 | 09.-10.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

**ANMELDUNG**

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

**BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR**

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

**DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER**

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Das 1 x 1 der Führung:
# Den persönlichen Führungsstil ausbauen

## BESCHREIBUNG

Führen heißt, sich den täglichen Herausforderungen neu zu stellen, Mitarbeiter zu selbstverantwortlichem Handeln zu bringen und ihr Engagement im Sinne des Unternehmens zu fördern.

Die Kunst dafür liegt in der Wahl des „richtigen" Führungsstils, der sich nach Situation und Mitarbeiterstatus richtet. In diesem Seminar durchleuchten wir die vier hauptsächlichen Führungsstile nach der Wirksamkeit und reflektieren sie in praktischen Fallbeispielen. Gemeinsam finden wir Ihren eigenen bevorzugten Führungsstil heraus. Anhand eigener Praxisbeispiele gewinnen Sie Selbstsicherheit in der Anwendung und analysieren den Entwicklungsstand des Mitarbeiters.

## INHALTE

- Selbsterkenntnis der Führungspersönlichkeit mittels Persönlichkeitsanalyse
- Auswirkungen der Persönlichkeit auf das Führungsverhalten
- Abgrenzung und Einsatz der unterschiedlichen Führungsstile
- Führen in der Kombination von Aufgaben-/ und Mitarbeiterorientierung
- Die Wahl des geeigneten Führungsstils in Abhängigkeit von Anlass und gewünschtem Ergebnis
- Situationsgerechtes Führungsverhalten je nach Reifegrad des Mitarbeiters
- Steigerung der Führungseffektivität durch flexiblen Einsatz der Führungsstile
- Das Konzept „Situatives Führen" anhand von Praxisbeispielen reflektieren
- Differenzierte Führung mit unterschiedlichen Mitarbeiterpersönlichkeiten
- Auswirkung der Führungsstile auf die Motivation der Mitarbeiter

## METHODIK

Persönlichkeitsanalyse, Kurzvorträge, Rollen- und Planspiele, Feedback, Transfer in den Alltag

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Ebenen, die ihre persönliche Führungskompetenz steigern wollen

## BUCHUNGSCODE

F1.3

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.-15.05.2019 | 14.-15.11.2019 |
| Stuttgart | 09.-10.04.2019 | 10.-11.10.2019 |
| München | 11.-12.03.2019 | 19.-20.09.2019 |
| Leipzig | 30.-31.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 03.-04.06.2019 | 16-17.12.2019 |
| Berlin | 21.-22.02.2019 | 05.-06.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Frauen in Führung:
# Erfolgreich als weibliche Führungskraft

**BESCHREIBUNG**

Immer mehr Frauen übernehmen in der heutigen Zeit Führungsverantwortung. Das bedeutet im verstärkten Maß Entscheidungen treffen, selbstsicher verhandeln und das mit kompetenter Wirkung. Darüber hinaus müssen komplexe und herausfordernde Situationen sicher und souverän gemeistert werden.

Holen Sie sich in diesem Praxisseminar wertvolles Know-how für Ihren Führungsalltag. Sie erarbeiten sich im Seminar Ihre konkreten Führungsziele und stecken die entscheidenden Meilensteine fest. Erfahren Sie, dass Frauen anders führen – aber sehr erfolgreich.

## FRAUEN IN FÜHRUNGSPOSITIONEN

- Führen Frauen anders als Männer? Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Führungsstilen
- Emotionale Führungskompetenzen als Erfolgsfaktor weiblicher Führungskräfte
- Auswirkung männlicher versus weiblicher Kommunikation
- Persönliche kommunikative Muster erkennen

## STÄRKUNG DES WEIBLICHEN FÜHRUNGSSTILS

- Richtig und klar delegieren – mehr Erfolg durch mehr Konsequenz
- Die eigenen Potenziale erkennen und nutzen

## FÜHRUNGSMODELLE UND –TECHNIKEN

- Situativer Führungsstil
- Zielorientierte Führung: Ausarbeitung von persönlichen Strategien
- Klar und konsequent delegieren
- Arbeiten an Praxisbeispielen aus dem Führungsalltag

## ANALYSE DES PERSÖNLICHEN FÜHRUNGSSTILS

- Die persönlichen Wirkungsfaktoren: Entwicklungsmöglichkeiten erkennen und nutzen
- Selbst- und Fremdbild: Führungsstil erkennen und ausbauen
- Hin zu einer anderen Wirkung: Transfer zur erfolgreichen Umsetzung
- Feedback – Feedback- Feedback

## HERAUSFORDERUNGEN FÜR WEIBLICHE FÜHRUNGSKRÄFTE

- Das Umfeld in einer Männerdomäne
- Machtspiele, Vorurteile, Widerstände & Co. – was tun?
- Umgang mit schwierigen Situationen

## METHODIK

Persönlichkeitsanalyse, Kurzvorträge, Kleingruppenarbeit, Feedbackrunden, Anwendung aktueller Praxisbeispiele

## ZIELGRUPPE

Frauen in Führungspositionen, Selbstständige und weiblicher Führungsnachwuchs

## BUCHUNGSCODE

F1.4

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 09.-10.04.2019 | 10.-11.10.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 12.-13.12.2019 |
| München | 08.-09.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Leipzig | 07.-08.02.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 21.-22.02.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Berlin | 11.-12.03.2019 | 05.-06.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

**ANMELDUNG**

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

**BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR**

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

**DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER**

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Praxistraining:
# Führen in der Produktion

## BESCHREIBUNG

An Führungskräfte in der Produktion sind häufig schwierige Bedingungen gestellt: starker Termin- und Kostendruck, hohe Anforderungen an die Qualität und knappe Personalressourcen erschweren die tägliche Arbeit. Zudem gilt es, Mitarbeiter zu motivieren und die vom Unternehmen geforderten Ziele und Leistungen zu erfüllen.

Dieses Seminar vermittelt Ihnen das notwendige Know-how, mit dem Sie diese täglichen Herausforderungen meistern. Auf die Vorstellung von theoretischen Modellen und den Einsatz von Fachbegriffen wird bewusst verzichtet. Vielmehr liegt der Schwerpunkt auf der praktischen Umsetzbarkeit der Inhalte für alle Teilnehmer.

## INHALTE

- Situationsgerechtes Führen und der Einsatz in der Produktion
- Welche Führungsinstrumente gibt es – und welche passen zu mir?
- Die Ausarbeitung und Entwicklung Ihres persönlichen Führungsstils
- Sach- und Beziehungsebene: Unterscheiden Sie zwischen Inhalten und Emotionen
- Unterschiedliche Mitarbeitertypen – wie gehen Sie richtig damit um?
- Meistern Sie die Erwartungen auf beiden Seiten – zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern
- Seien Sie Vorbild: Motivation trotz Druck, Hektik und Lärm
- Distanz und Nähe: Auf die richtige Mischung kommt es an
- Arbeitsaufträge richtig weitergeben
- Mitarbeiterführung in schwierigen Situationen
- Techniken zur Bewältigung von Konfliktsituationen
- Steigerung Ihrer persönlichen Kompetenz: Eigenmotivation, Selbstorganisation und das persönliche Zeitmanagement

## METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, Praxisbeispiele der Teilnehmer, praxisbezogene Übungen, hoher Praxistransfer für den beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Alle Personen mit Führungsaufgaben im gewerblich-technischen Bereich, z. B. Betriebsleitung, Personen in Meister- oder Vorarbeiterpositionen, Schichtleitung, Team-/Gruppenleitung, Meistervertreter

## BUCHUNGSCODE

F1.5

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 07.-08.03.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Stuttgart | 08.-09.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| München | 06.-07.02.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 15.-15.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hamburg | 15.-16.04.2019 | 15.-16.10.2019 |
| Berlin | 18.-19.06.2019 | 11.-12.12.2019 |
| Hannover | 16.-17.01.2019 | 19.-20.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Führen in Sandwich-Positionen

## BESCHREIBUNG

Führungspersönlichkeiten des mittleren Managements und Projektleiter bewegen sich häufig in einem Feld vielfältiger Erwartungen und Ansprüche: Das obere Management fordert die Umsetzung von Zielen und Leistungen – die eigenen Mitarbeiter wünschen sich Orientierung und Entwicklung.

In diesem Seminar entwickeln die Teilnehmer neue zahlreiche Strategien und Handlungsmöglichkeiten, die ihnen helfen, sich bewusst und zielorientiert im Sandwich zu positionieren.

## INHALTE

- Betriebliche Strukturen und Systeme erkennen – sich selbst im Sandwich positionieren
- Das obere und das untere Brötchen im Sandwich? Der Umgang mit Rollenerwartungen
- Klarheit gewinnen über die eigene Rolle
- Mein Führungsstil und mein präferiertes Führungsverhalten
- Grundlagen eines überzeugenden und klaren Auftretens
- Angemessenes Setzen von Prioritäten
- Führungsinstrumente gezielt einsetzen
- Der souveräne Umgang mit dem eigenen Vorgesetzten
- Den Spagat zwischen Selbststeuerung und Anpassung meistern

## METHODIK

Trainerinput, Diskussion, Reflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, Case-Studies, Praxisbeispiele der Teilnehmer

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte, Projektleiter und Teilprojektleiter sowie Mitarbeiter, die sich auf eine Führungsaufgabe vorbereiten wollen

## BUCHUNGSCODE

F1.6

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 12.-13.06.2019 | 09.-10.12.2019 |
| Stuttgart | 29.-30.04.2019 | 24.-25.10.2019 |
| Hamburg | 07.-08.02.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Berlin | 21.-22.03.2019 | 05.-06.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Laterale Führung:
# Führen ohne Vorgesetztenfunktion

## BESCHREIBUNG

Die Führung ohne direkte Weisungsbefugnis ist eine besondere Herausforderung. Ohne disziplinarischer Vorgesetzter zu sein, gilt es, ziel- und aufgabenorientiert Kollegen und Mitarbeiter zu führen.

Fachliche und persönliche Kompetenzen sind gefragt. Gemeinsam erarbeiten wir an diesem Seminartag, wie diese Position so effektiv wie nur möglich ausgefüllt wird. Im Fukus stehen Kommunikation, Motivation, Feedback, Identifikation und konstruktive Konfliktlösung.

## GRUNDLAGEN DES LATERALEN FÜHRENS

- Welche Führungsinstrumente stehen zur Verfügung?
- Kooperativ führen und situativ handeln
- Wie sichere ich die Anerkennung und Akzeptanz?
- Der sichere Umgang mit der neuen Aufgabe

## KOMMUNIKATION ALS WICHTIGES FÜHRUNGSINSTRUMENT

- Wie delegiere ich richtig? Die ergebnisorientierte Delegation von Aufgaben
- Feedback geben – aber richtig
- Konstruktive und motivierende Gesprächsführung

## POSITIONEN, ROLLEN UND PERSÖNLICHKEITEN IM TEAM

- Die unterschiedlichen Rollen und Persönlichkeiten
- Teams positiv beeinflussen: Wie kann ich am besten motivieren?
- Wie werde ich von allen Team-Mitgliedern akzeptiert?

## SCHWIERIGE SITUATIONEN MEISTERN

- Unmotivierte Mitarbeiter eingliedern
- Stakeholder identifizieren und berücksichtigen
- Konflikte vorbeugen und Konflikte konstruktiv lösen
- Typische Fehler klug vermeiden

## METHODIK

Kurzvorträge, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Diskussion im Plenum, Übungen, Feedback, Fallbeispiele aus Ihrer Praxis oder Fallszenarien

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter, die vorwiegend fachlich führen und keine disziplinarische Weisungsbefugnis haben

## BUCHUNGSCODE

F1.7

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.06.2019 | 05.12.2019 |
| Stuttgart | 18.03.2019 | 27.09.2019 |
| München | 30.04.2019 | 18.10.2019 |
| Leipzig | 08.02.2019 | 18.08.2019 |
| Hamburg | 23.01.2019 | 19.08.2019 |
| Berlin | 09.05.2019 | 06.11.2019 |
| Düsseldorf | 03.06.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **540,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

PRAXISTRAINING
Kleingruppe mit max. 6 Personen

# Führen mit emotionaler Kompetenz

## BESCHREIBUNG

Ob wir es wollen oder nicht: Emotionen bestimmen unser Denken und Handeln. Der konstruktive Umgang mit Emotionen ist ein Thema, das Führungskräfte immer wieder beschäftigt. In diesem Seminar geht es darum, die Wahrnehmung und den Umgang mit den eigenen Gefühlen zu verbessern: Zu lernen, sie zu steuern, statt von ihnen gesteuert zu werden.

Die Teilnehmer werden dafür sensibilisiert, die Emotionen ihrer Mitarbeiter zu erkennen und mit ihnen in einer Art und Weise umzugehen, die den unterschiedlichen Charakteren und Situationen gerecht wird. Durch diese Menschen- und Selbstführungskompetenz schaffen sich Führungskräfte Glaubwürdigkeit bei den Mitarbeitern und können die Wirksamkeit ihres Führungsverhaltens erhöhen.

## INHALTE

- Wie Menschen ticken: Grundlegendes zu Motivations- und Verhaltensmustern
- Was bedeuten eigentlich Soft Skills, soziale Kompetenz und emotionale Kompetenz?
- Wann reagieren wir überhaupt emotional?
- Wie entstehen Emotionen und warum?
- Die Grundemotionen
- Das Wahrnehmen, Verstehen, Kontrollieren und Steuern der eigenen Emotionen als Basis emotionaler Kompetenz
- Die Fähigkeit, die eigenen Emotionen angemessen zu verbalisieren, als Voraussetzung für gelungene Interaktion
- Empathie – Emotionen bei anderen erkennen und richtig interpretieren
- Mit den eigenen Emotionen und den Emotionen anderer leben und arbeiten
- Der Umgang mit Emotionen in Veränderungsprozessen

## METHODIK

Trainerinput, Diskussion, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, Case-Studies, Praxisbeispiele der Teilnehmer

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte, Projekt- und Teilprojektleiter sowie Mitarbeiter, die sich auf eine Führungsaufgabe vorbereiten wollen; Menschen mit Interesse am Thema „emotionale Kompetenz“

## BUCHUNGSCODE

F1.8

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 10.-11.01.2019 | 08.-09.07.2019 |
| Stuttgart | 29.-30.04.2019 | 24.-25.10.2019 |
| München | 24.-25.06.2019 | 12.-13.12.2019 |
| Leipzig | 09.-10.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hamburg | 20.-21.03.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Berlin | 14.-15.02.2019 | 05.-06.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Psychologie für Führungskräfte:
# Perfektionieren Sie Ihre Menschenkenntnis

**BESCHREIBUNG**

Gerade im Führungsbereich ist menschliches Fingerspitzengefühl enorm wichtig. Die Herausforderung, sich auf grundlegend verschiedene Menschen einzustellen und deren Fähigkeiten optimal zu fördern, kennzeichnet den Führungsalltag.

Studien belegen, dass die Intuition nur zum Teil greift. Nehmen Sie sich daher Zeit, anhand von praktischen Übungen und theoretischen Grundlagen Ihre psychologische Kompetenz und Menschenkenntnis zu schärfen, um diese optimal im Führungsalltag zu nutzen.

## INHALTE

- Welche unterschiedlichen Motivationen verfolgen Menschen im Unternehmen und welche Schlüsse lassen sich daraus für die Motivierung ziehen?
- Wie können sich Wahrnehmungsfehler auswirken: von mentalen Konzepten bis hin zum HaloEffekt und der selektiven Wahrnehmung
- Die Bedeutung von Emotionen in der betrieblichen Zusammenarbeit, insbesondere im Kontext von Konflikten und Veränderungsprozessen
- Was brauchen Mitarbeiter, um sich zu entwickeln und Veränderungen gerne mitzugehen?
- Der Umgang mit „schwierigen" Mitarbeitern
- Wie deut- und vorhersagbar sind innere menschliche Beweggründe und menschliches Verhalten anhand von Mimik, Gestik und Haltungen?
- Was kann in Mitarbeitergesprächen falsch und was richtig gemacht werden: Feedbackregeln und andere Aspekte der Gesprächsführung
- Das Vorstellungsgespräch: Gratwanderung zwischen Atmosphäre und Diagnostik
- Angemessene Vermittlung von schlechten Nachrichten

## METHODIK

Trainerinput, Einzel und Kleingruppenarbeit, Diskussion im Plenum, Analyse von Praxisbeispielen

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Ebenen

## BUCHUNGSCODE

F1.9

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 10.-11.01.2019 | 04.-05.07.2019 |
| Stuttgart | 07.-08.03.2019 | 19.-20.09.2019 |
| München | 29.-30.04.2019 | 17.-18.10.2019 |
| Leipzig | 04.-05.02.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hamburg | 16.-17.05.2019 | 21.-22.11.2019 |
| Berlin | 12.-13.06.2019 | 04.-05.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Effizienz im Führungsalltag: Selbst- und Zeitmanagement für Führungskräfte

## BESCHREIBUNG

Die heutige schnelllebige Zeit stellt Führungskräfte vor besondere Herausforderungen, deren Druck bis weit in den persönlichen Bereich ausstrahlen kann. Gute Selbstorganisation und konsequentes Zeitmanagement sind wichtig, um Ihre beruflichen Ziele zu erreichen und um Zeit für Ihre wichtigen Führungsaufgaben zu gewinnen.

Im Seminar entwickeln jeder Teilnehmer seine individuelle persönliche Selbstorganisation.

## INHALTE

- Betrachtung von persönlichen Arbeitsstilen und die damit verbundenen Folgen
- Erfolgreich als Führungskraft: berufliche Ziele und zielführende Aufgaben
- Zeit gewinnen für Ihre wichtigen Führungsaufgaben
- Optimierung des persönlichen Arbeitsstils
- Seien Sie Vorbild in allen Bereichen: Planungsstandards, rationelle Kommunikation & Co.
- Optimierung Ihrer Arbeitsmethodik
- Zahlreiche Zeitmanagementtechniken für Führungskräfte
- Analysieren und eliminieren Sie Ihre Zeitdiebe
- Zielmanagement: Setzen Sie Prioritäten bei sich und Ihren Mitarbeitern
- Bearbeitung von E-Mails

## METHODIK

Trainerinput, Erfahrungsaustausch und Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Übungen, Transferhilfen für den Alltag

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte, die ihr Führungsverhalten und ihre Führungskompetenz durch effiziente Methoden erhöhen wollen

## BUCHUNGSCODE

F1.10

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.-30.04.2019 | 07.-08.10.2019 |
| Stuttgart | 14.-15.03.2019 | 19.-20.09.2019 |
| München | 09.-10.05.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Leipzig | 06.-07.02.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 14.-15.01.2019 | 12.-13.08.2019 |
| Berlin | 03.-04.06.2019 | 12.-13.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG


+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de


## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Professionelle Gesprächs- und Beziehungsgestaltung für Führungskräfte

## BESCHREIBUNG

Als Führungskraft müssen Sie fähig sein, mit anderen in einen guten Kontakt zu treten und Gespräche und Beziehungen wirksam zu gestalten. Grundlage dafür ist die Fähigkeit, Verständigungsprozesse aktiv gestalten zu können. Gelingt das nicht, kommen Anliegen oder Informationen nicht oder falsch an, es entstehen Missverständnisse oder gar Kränkungen.

Lernen Sie erfolgreich zu kommunizieren und Beziehungen nachhaltig positiv zu gestalten, in dem Sie sich mit den Kriterien erfolgreicher Kommunikation und mit den eigenen Kommunikationsmustern auseinandersetzen und Ihre individuelle Kommunikationsfähigkeit erweitern.

## INHALTE

- Beziehungsgestaltung als wichtige soziale Kompetenz
- Neue Erkenntnisse aus der Kommunikationspsychologie
- Grundlagen professioneller Kommunikations- und Gesprächstechniken
- Aspekte einer gelungenen Gesprächsführung kennen lernen
- Optimieren des persönlichen Kommunikations- und Gesprächsverhaltens
- (Konstruktives) Feedback erhalten und geben können
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Transfer in den Berufsalltag

## METHODIK

Impulsvorträge und Tipps, Einzel- und Gruppenfeedbacks, supervisorische Elemente, interaktive Übungen und Praxissimulationen

## ZIELGRUPPE

Manager, Führungskräfte und Team-/Projektleiter, die ihre Gesprächs- und Beziehungsgestaltung optimieren möchten

## BUCHUNGSCODE

F1.11

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 09.-10.05.2019 | 14.-15.11.2019 |
| Stuttgart | 11.-12.03.2019 | 19.-20.09.2019 |
| München | 21.-22.02.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 24.-25.01.2019 | 22.-23.08.2019 |
| Hamburg | 13.-14.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Berlin | 29.-30.04.2019 | 26.-27.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG


+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de


## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Feedback für Führungskräfte:
# Wie nehmen mich andere wahr?

## BESCHREIBUNG

Zur Entwicklung der Persönlichkeit gehört die bewusste Wahrnehmung und Auseinandersetzung mit der Wirkung auf andere Personen. Das Annehmen von Feedback zählt hier zu den bedeutendsten Methoden. Verschiedene Blickwinkel und Bewusstseinsebenen geben Auskunft über die Wirkung Ihres Verhaltens. Wie ist die Wahrnehmung in Gesprächen, im Kontakt mit anderen?

Selten besteht im Berufsleben die Möglichkeit, Eigenbild mit Fremdbild abzugleichen und Handlungsalternativen zu bedenken.

## INHALTE

- Die Bedeutung von Feedback für die Persönlichkeitsentwicklung
- Das Johari-Fenster und der "Blinde Fleck"
- Grundregeln zum Annehmen von Feedback
- Die persönlichen Wirkungsfaktoren
- Der erste Abgleich von Eigenbild / Fremdbild
- Sehe ich mich genauso wie die anderen?
- Welche Motivatoren steuern mein Handeln?
- Verhalten das ankommt, weiter ausbauen
- Was ist unerwünscht und sollte verändert werden?
- Hin zu einer anderen Wirkung – die ersten Schritte
- Plan zur erfolgreichen Umsetzung
- Feedback – Feedback – Feedback

## METHODIK

Einzel- und Gruppenarbeiten, Trainerfeedback, Diskussionen, Übungen zum sicheren Transfer

## ZIELGRUPPE

Alle Führungskräfte, die mehr über Ihre persönliche Wirkung erfahren wollen und diese steigern möchten

## BUCHUNGSCODE

F1.12

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.02.2019 | 29.-30.08.2019 |
| Stuttgart | 04.-05.04.2019 | 09.-10.10.2019 |
| München | 09.-10.05.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Leipzig | 11.-12.03.2019 | 20.-21.08.2019 |
| Hamburg | 08.-09.04.2019 | 22.-23.10.2019 |
| Berlin | 03.-04.06.2019 | 28.-29.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Konfliktmoderation für Führungskräfte

## BESCHREIBUNG

Es gehört sicherlich zu den weniger geliebten Aufgaben von Führungskräften: Das Klären von Konflikten zwischen Mitarbeitenden. Dennoch geraten Führungskräfte immer wieder in diese Rolle. Dann gilt es festgefahrene Positionen zu lockern, auf Empfindlichkeiten und Befindlichkeiten mit viel Fingerspitzengefühl Rücksicht zu nehmen und zerstrittene Parteien wieder in den Dialog zu führen. Das ist nichts, was man als Führungskraft „einfach so kann". Man muss es erlernen und es muss geübt werden.

In diesem Workshop erfahren Sie, wann Sie als Führungskraft in der Rolle als Konfliktmoderator gefragt sind. Sie erleben sich in der Rolle als „neutraler" Vermittler und erlernen das Handwerkszeug für eine gelungene Konfliktmoderation.

## INHALTE

- Konfliktkompetenz erweitern
- Klärung und Einordnung unterschiedlicher Konflikte
- Haltungen und Rollenverständnis als Konfliktmoderator
- Methoden und Techniken der Konfliktmoderation
- Gruppendynamik verstehen
- Kommunikationskiller
- Phasen der Konfliktmoderation
- Hilfreiche Fragetechniken
- Praxisbeispiele aus Ihrem Alltag

## METHODIK

Impulsvorträge und Tipps, Einzel- und Gruppenarbeit, Arbeit an Fallbeispielen, interaktive Übungen und Praxissimulationen

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Ebenen, die ihre Konfliktkompetenz erweitern möchten

## BUCHUNGSCODE

F1.13

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.-30.04.2019 | 29.-30.10.2019 |
| Stuttgart | 13.-14.05.2019 | 14.-15.11.2019 |
| München | 16.-17.01.2019 | 04.-05.07.2019 |
| Leipzig | 21.-22.03.2019 | 19.-20.09.201 |
| Hamburg | 06.-07.02.2019 | 09.-10.09.2019 |
| Berlin | 03.-04.06.2019 | 05.-06.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Konfliktgespräche für Führungskräfte aus der Produktion

## BESCHREIBUNG

Führungskräfte aus der Produktion erfahren, wie sie gezielt ein schwieriges Mitarbeitergespräch vorbereiten und durchführen können. Auf die Vorstellung von theoretischen Modellen und den Einsatz von Fachbegriffen wird bewusst verzichtet. Vielmehr liegt der Schwerpunkt auf der praktischen Umsetzbarkeit der Inhalte für alle Teilnehmer.

### WIE BEREITE ICH EIN KRITIK- ODER KONFLIKTGESPRÄCH VOR?

- Legen Sie Ziele fest: Worum geht es? Was wollen Sie erreichen?
- Legen Sie den zeitlichen und organisatorischen Rahmen fest
- Machen Sie sich eigene Gefühle und Haltungen bewusst
- Überlegen Sie vorab, wie Sie mit kritischen Punkten umgehen
- Legen Sie den Gesprächsverlauf fest
- Legen Sie Zeit und Ort fest
- Teilen Sie Ihrem Mitarbeiter den Grund des Gesprächs im Voraus mit

### DURCHFÜHRUNG DES ERFOLGREICHEN KRITIK- ODER KONFLIKTGESPRÄCHS

- Thema benennen
- Beziehung klären
- Stellungnahme und Wünsche, Interessen des Mitarbeiters erfragen
- Gemeinsam Ziele vereinbaren
- Beiträge zur Zielerreichung klären

### WAS KANN ICH ALS FÜHRUNGSKRAFT ZUM ERFOLGREICHEN GESPRÄCHSVERLAUF BEITRAGEN?

- Positiv in Kontakt kommen – Person und Sache trennen
- Kritik formulieren ohne zu verletzen
- Der Umgang mit dem eigenen Ärger und dem Ärger des Gesprächspartners
- Die Aufmerksamkeit lenken, weg vom Problem hin zur Lösung
- Umgang mit Killerphrasen und anderen Widerständen
- Typische Gesprächsstörer vermeiden und Gesprächsförderer bewusst einsetzen

### METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, Praxisbeispiele der Teilnehmer, praxisbezogene Übungen, hoher Praxistransfer für den beruflichen Alltag

### ZIELGRUPPE

Alle Personen mit Führungsaufgaben im gewerblich-technischen Bereich, z. B. Betriebsleitung, Personen in Meister- oder Vorarbeiterpositionen, Schichtleitung, Team-/Gruppenleitung, Meistervertreter

### BUCHUNGSCODE

F1.14

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.03.2019 | 23.-24.09.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| München | 21.-22.01.2019 | 23.-24.07.2019 |
| Leipzig | 09.-10.05.2019 | 25.-26.11.2019 |
| Hamburg | 24.-25.04.2019 | 22.-23.10.2019 |
| Berlin | 17.-18.01.2019 | 06.-07.08.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Teams erfolgreich führen:
# Gemeinsam Höchstleistung im Team

## BESCHREIBUNG

Die Zusammenarbeit innerhalb eines Teams oder einer Abteilung ist die wesentliche Voraussetzung für Höchstleistung in der Gruppe. Positive Teamentwicklung und Teammanagement bedeutet: Unterschiedliche Persönlichkeiten zusammenzuführen, zu motivieren und beim eigenverantwortlichen Handeln zu unterstützen. Erkennen Sie die individuellen Stärken der Teammitglieder und führen Sie mit persönlicher Kompetenz das Team zusammen.

In diesem Workshop lernen Sie Methoden der effektiven Teamsteuerung kennen. Nutzen Sie die Entfaltung der Teamdynamik – Die Erfolge mit einem motivierten Team werden Ihnen sicher sein.

## INHALTE

- Merkmale eines erfolgreichen Teams
- Teams positiv beeinflussen, fördern und entwickeln
- Gelungene Zusammenarbeit: Kommunikation und Motivation der Mitarbeiter
- Führungsstil: situatives Führen
- Methodischer Handwerkskoffer für die Teamarbeit
- Mitarbeiter zu einer konstruktiven Zusammenarbeit bewegen – Unterschiede als Synergiefaktor nutzen
- Konkrete Zielvereinbarungen und Maßnahmen zur Teamentwicklung
- Was, wenn Leistungen nicht erbracht werden?
- Teamführung in schwierigen Situationen

## METHODIK

Einzel- / Gruppenarbeit, Rollenszenarien, Praxisfallanalysen, Diskussionen, Auswertung von Teamübungen inkl. Feedbacks, Transfer in den Alltag

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Führungskräfte aller Ebenen, die ein Team führen oder in Kürze führen werden

## BUCHUNGSCODE

F1.15

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.03.2019 | 18.09.2019 |
| Stuttgart | 15.03.2019 | 17.10.2019 |
| München | 18.01.2019 | 19.09.2019 |
| Leipzig | 11.02.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 17.06.2019 | 02.12.2019 |
| Berlin | 17.05.2019 | 18.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **540,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Teambuilding und Teamkonflikte:
# Gemeinsam sind wir ein Team

## BESCHREIBUNG

Teamprozesse verlaufen ganz selten ohne Spannungen und Konflikte. Die typischen Konflikte treten sowohl auf der Sachebene wie auf der Beziehungsebene auf. Es gilt, frühzeitig Konfliktpotentiale aufzudecken und produktiv zu meistern. So bleibt ein Team leistungsstark und kann sich weiterentwickeln. Vertrauen und Loyalität entstehen.

Eine gute Zusammenarbeit innerhalb eines Teams ist die wesentliche Voraussetzung für Höchstleistung - Steigern Sie durch sichere Techniken der Konfliktbewältigung die Leistung im Team.

## INHALTE

- Konfliktdynamik: Wie und wann entstehen Konflikte?
- Wo stehen wir: Unsere Situationsanalyse
- Das Johari-Fenster: Gruppendynamik und Teamentwicklungsprozesse
- Teamfähigkeit: Unterschiede respektieren und Gemeinschaft bilden
- Integration von neuen Teammitgliedern
- Ausbau der persönlichen Konfliktfähigkeit
- Feedback richtig geben und richtig annehmen
- Ausarbeitung von Kommunikations- und Verhaltensstrategien, die zur Konfliktlösung beitragen
- Das 1 x 1 der Konfliktprävention
- Wege zu einer neuen Teamkultur: Erarbeitung von gemeinschaftlich definierten Teamregeln

## METHODIK

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Methoden zur Prüfung des Standortes und zur weiteren Entwicklung, Fallszenarien, Erprobung neuer Verhaltensweisen

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen, die ihre Mitarbeiter fördern und begleiten wollen, um Unternehmensziele besser zu erreichen

## BUCHUNGSCODE

F1.16

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 28.-29.01.2019 | 29.-30.08.2019 |
| Stuttgart | 03.-04.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| München | 13.-14.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Leipzig | 29.-30.04.2019 | 14.-15.10.2019 |
| Hamburg | 18.-19.02.2019 | 13.-14.08.2019 |
| Berlin | 07.-08.03.2019 | 05.-06.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Das Mitarbeitergespräch:
# Zielvereinbarungen & Feedback

## BESCHREIBUNG

Mitarbeitergespräche sind ein wichtiges und bewährtes Führungsinstrument. Häufig haben diese Gespräche nicht immer ein gutes Image. Es gilt aus Unternehmenszielen mitarbeiterbezogene Ziele abzuleiten. Klar definierte Ziele schaffen Transparenz und stärken die Motivation Ihrer Mitarbeiter. Mittels Ihrer positiven und bewussten Kommunikation werden Ziele und Änderungen erreicht.

Sie lernen in diesem Seminar, die Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern zu reflektieren und weiter zu entwickeln. Ziele werden definiert und kommuniziert – so werden Unternehmensziele Wirklichkeit. Im Seminar arbeiten wir an konkreten Fallbeispielen aus der Praxis. In Ihren künftigen Mitarbeitergesprächen werden Ziele, Motivation und Feddback im Fokus stehen.

## INHALTE

- Das Zielvereinbarungsgespräch als wichtiges Führungsinstrument
- Zielvereinbarungen richtig formulieren
- Transparenz von Leistung erzeugt und fördert Vertrauen
- Trennung von Sach- und Beziehungsebene
- Situativer Umgang mit unterschiedlichen Mitarbeitertypen
- Strukturierter Aufbau von Zielvereinbarungsgesprächen
- Techniken der Gesprächsführung gezielt einsetzen
- Das Verstehen der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Förderliche und hemmende Faktoren im Zielvereinbarungsgespräch
- Die Wirkung von Anerkennung und Kritik
- Praxisarbeit mit verschiedenen Fallbeispielen
- Kritische Gesprächssituationen meistern
- Das Gespräch lenken: weg vom Problem hin zur Lösung
- Tipps zur Einführung von Zielvereinbarungsgesprächen
- Ausarbeitung eines persönlichen Gesprächsleitfadens
- Das Fördern und Fordern von Fähigkeiten und Fertigkeiten

## METHODIK

Kurzvorträge, Einzel-/ Gruppenarbeiten, Diskussionen, Rollensituationen, Praxistransfer, Praxisarbeit mit verschiedenen Fallbeispielen

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Ebenen, die ihre Kommunikationskompetenz zur Optimierung von Mitarbeitergesprächen stärken möchten

## BUCHUNGSCODE

F1.17

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.02.2019 | 02.-03.09.2019 |
| Stuttgart | 04.-05.04.2019 | 19.-20.09.2019 |
| München | 09.-10.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Leipzig | 29.-30.04.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Hamburg | 09.-10.01.2019 | 24.-25.06.2019 |
| Berlin | 13.-14.06.2019 | 12.-13.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Mitarbeitermotivation:
# Wirksam Führen und Motivieren

## BESCHREIBUNG

Motivierte Mitarbeiter sind der Schlüsselfaktor für jeden Unternehmenserfolg und gleichermaßen eine wesentliche Herausforderung für jede Führungskraft. Motivation hängt in großen Teilen vom Führungsverhalten ab und nicht unbedingt von Anreiz- und Belohnungssystemen. Je mehr die Führungskraft sich auf jeden einzelnen Mitarbeiter einlassen kann, seine Bedürfnisse erkennt und ihn individuell führt, umso größer ist der Motivationsgrad des Mitarbeiters.

Führen Sie Ihre Mitarbeiter durch Motivation zu Höchstleistung. Fördern Sie so die Zufriedenheit und stärken Sie durch Motivation die Leistungsbereitschaft jedes einzelnen Mitarbeiters.

## INHALTE

- Die Grundlagen der Motivation
- Was motiviert Mitarbeiter? Lutrinsische – extrinsische Motivation
- Mitarbeiterpotentiale erkennen und fördern
- Einfluss der Persönlichkeit auf die Motivation
- Motivationsanalyse zur Leistungssteigerung der Mitarbeiter
- Tipps, wie Sie Potentiale freisetzen
- Motivationsmöglichkeiten und motivationsfördernde Verhaltensregeln
- Motivationsansätze der Mitarbeiter erkennen und steigern
- Das Erkennen und die Auswirkung von motivationsblockierendem Verhalten
- Der Unterschied zwischen demotiviert und unmotiviert
- Schwierige Mitarbeiter motivieren
- Die Steigerung der Selbstmotivation: Sich selbst und andere begeistern
- Grenzen der Motivierung
- Die Wirkung eines motivierenden Umfeldes

## METHODIK

Kurzvorträge, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Diskussion im Plenum, Übungen, Feedback, Fallbeispiele aus Ihrer Praxis oder Fallszenarien

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Ebenen, die ihre Mitarbeiter durch Motivation noch effizienter und erfolgreicher führen wollen

## BUCHUNGSCODE

F1.18

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 20.02.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 11.03.2019 | 20.09.2019 |
| München | 13.05.2019 | 15.11.2019 |
| Leipzig | 11.02.2019 | 21.08.2019 |
| Hamburg | 08.04.2019 | 02.10.2019 |
| Berlin | 03.06.2019 | 02.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **540,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Führen ohne Burn out:
# Sich und andere gesundheitsorientiert führen

## BESCHREIBUNG

Als Führungskraft sind Sie sowohl für sich selbst als auch für Ihre Mitarbeitenden verantwortlich. Gerade in Bezug auf Gesundheit, Wohlbefinden und im Umgang mit Stress ist das keine einfache Aufgabe. Dabei ist Gesundheit ein entscheidender Erfolgsfaktor: Wer nicht richtig fit ist, kann langfristig keine gute Leistung erbringen.

Als Führungskraft haben Sie großen Einfluss auf die psychosoziale Gesundheit, das Arbeitsklima, das Wohlbefinden und damit auch die Leistungsbereitschaft Ihrer Mitarbeiter. Dabei spielt Ihre Beziehungsgestaltung und Mitarbeiterförderung sowie Ihre Funktion als Vorbild eine große Rolle.

## INHALTE

- Informationen über Zusammenhänge von Führung und Mitarbeitergesundheit
- Vorbildfunktionen von Vorgesetzten verstehen
- Eigene Werte, Glaubenssätze, Vorstellungen und Haltungen zum Thema Gesundheit reflektieren
- Eigenwertschätzung und Achtsamkeit als Basis für eine gesundheitsorientierte Selbstführung
- Mut für gesunden Egoismus und Freiräume
- Erkennen von Überforderung, negativem Stress und Anzeichen von Burnout
- Dimensionen gesundheitsorientierter Führung
- Beziehungsgestaltung als A und O
- Positiv zum Arbeitsklima beitragen
- Psychische Überbelastungen von Mitarbeitern abpuffern
- Konstruktiv und wertschätzend Kritik äußern
- Achtsame Gespräche führen
- Auf unterschiedlichen Umgang mit Stress hilfreich reagieren können

## METHODIK

Impulsvorträge und Tipps, Einzel- und Gruppenfeedbacks, supervisorische Elemente, interaktive Übungen und Praxissimulationen

## ZIELGRUPPE

Manager, Führungskräfte und Team-/Projektleitungen, die zur eigenen und zur Gesunderhaltung ihrer Mitarbeiter beitragen möchten

## BUCHUNGSCODE

F1.19

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.-30.04.2019 | 18.-19.11.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 17.-18.10.2019 |
| München | 13.-14.05.2019 | 24.-25.10.2019 |
| Leipzig | 11.-12.02.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 21.-22.03.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 09.-10.01.2019 | 05.-06.08.2019 |
| Hannover | | 09.-10.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Change Management: Wirksam und sicher führen in Veränderungsprozessen

## BESCHREIBUNG

Veränderungsprozesse stellen an Führungskräfte eine sehr hohe Anforderung: Auf der einen Seite muss das Tagesgeschäft ohne Motivationsverluste funktionieren und auf der anderen Seite müssen Veränderungen eingeführt und umgesetzt werden.

Führen Sie Ihre Mannschaft emphatisch, zielorientiert und souverän durch den komplexen Veränderungsprozess. Gewinnen Sie Ihre Mitarbeiter durch Kommunikationskompetenz für die Neuerungen und wandeln Sie Widerstände in Energie um. Gestalten Sie sicher gruppendynamische Veränderungsprozesse und zeigen Sie Ihren Mitarbeitern den sicheren Weg zum nächsten Ziel. Überzeugen Sie durch Ihr eigenes Handeln und führen Sie die Veränderungen zielgerichtet auf eine erfolgreiche Zukunft aus.

## INHALTE

- Typische und kritische Phasen in Veränderungsprozessen
- Die Rolle der Führungskraft im Change Management
- Zusammenspiel von Person – Team – Organisation
- Die Erfolgsfaktoren: Instrumente und Methoden im Veränderungsprozess
- Welche Fehler Sie im Change Prozess vermeiden sollten
- Integration der Mitarbeiter bzw. Abteilungen
- Spannungen (Ängste, fachliche Argumente, Eigeninteressen…) verstehen
- Empathisch mit Widerständen umgehen und Demotivation verhindern
- Offenheit mit Informationen, die weitergegeben werden können
- Mitarbeiter für das Neue begeistern
- Erforderliche Punkte klar ansprechen und Ziele setzen
- Die wirkungsvolle Kommunikation in den Veränderungsschritten

## METHODIK

Kurzvorträge, Einzel-/Gruppenübungen zu definierten Veränderungsprozessen, eigene Fallbeispiele, Fallstudien

## ZIELGRUPPE

Unternehmer, Geschäftsführer, Führungskräfte, Projektleiter, Change-Beauftragte

## BUCHUNGSCODE

F1.20

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 03.-04.06.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Stuttgart | 09.-10.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| München | 04.-05.04.2019 | 18.-19.07.2019 |
| Leipzig | 17.-18.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 14.-15.02.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 07.-08.03.2019 | 21.-22.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Besprechungsmanagement für Führungskräfte

## BESCHREIBUNG

In Meetings und Besprechungen verbringen Führungskräfte einen Großteil Ihrer Arbeitszeit, in der Regel mehr als die Hälfte. Diese Zusammenkünfte gehören zum Arbeitsalltag und werden von den Teilnehmern häufig als Zeitdiebe betrachtet, von den Kosten ganz zu schweigen.

Nur durch strukturierte Planung und zielorientierte Leitung können wir vermeiden, dass wertvolle Arbeitszeit verschwendet wird. Wir erreichen stattdessen, dass verbindliche Vereinbarungen und Ergebnisse aus den Meetings hervorgehen. Für diesen Erfolg ist die Rolle des Moderators von zentraler Bedeutung.

## INHALTE

- Die Erfolgsmerkmale von effizienten Besprechungen
- Vorbereitung und Organisation: Zielsetzung und Zielgruppe
- Agenda und Spielregeln
- Durchführung: Die Rolle des Moderators
- Meeting Spielregeln: Kompetenzen, Methoden und Techniken strukturiert einsetzen und ergebnisorientiert anwenden
- Sichern Sie sich Verbindlichkeit durch systematische Visualisierung von Inhalten und Ergebnissen
- Zeitmanagement im Meeting: Behalten Sie den Zeitplan im Überblick
- Aktive und konstruktive Beteiligung aller Teilnehmer sichern: ruhige Teilnehmer einbeziehen, Vielredner wertschätzend bremsen
- Ergebnisse festhalten und Umsetzungsschritte dokumentieren: das zeitgemäße Ergebnisprotokoll
- Aufgaben konsequent von Meeting zu Meeting abrufen

## METHODIK

Trainerinput, Übungen, Erfahrungsaustausch, Fallbesprechungen, Gruppenarbeiten, Feedback

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Ebenen, die Meetings und Besprechungen zu leiten haben

## BUCHUNGSCODE

F1.21

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.02.2019 | 29.-30.08.2019 |
| Stuttgart | 29.-30.04.2019 | 24.-25.10.2019 |
| München | 10.-11.01.2019 | 18.-19.07.2019 |
| Leipzig | 09.-10.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hamburg | 06.-07.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Berlin | 14.-15.03.2019 | 26.-27.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

PRAXISTRAINING
Kleingruppe mit max. 6 Personen

# Coaching als Führungsinstrument

## BESCHREIBUNG

Die Leitung eines Unternehmens, eines Team oder einer Projektgruppe war schon immer herausfordernde Aufgabe. Doch heute werden diese Aufgaben von Führungskräften als noch komplexer wahrgenommen. „Alte“ Führungsinstrumente reichen in vielen Situationen nicht mehr aus. Mitarbeitende wollen nicht nur in schwierigen Situationen unterstützt werden, sondern in ihrer Weiterentwicklung und in ihrer Selbstverantwortung gefördert werden. Coaching ist ein wertvolles Instrument, um dieser anspruchsvollen Aufgabe gerecht zu werden.

In diesem Workshop erfahren Sie, wie Sie mit speziellen Coachingmethoden die Ressourcen, Potenziale und Eigenverantwortlichkeit Ihrer Mitarbeiter entwickeln und damit gleichzeitig in Ihrer eigenen Führungsarbeit entlastet werden. Bereichen Sie somit durch die gezielte Integration ausgesuchter Coachingelemente Ihren persönlichen Führungsstil.

## INHALTE

- Grundlagen des Coachings
- Die Rolle der Führungskraft als Coach
- Erwartungen der Mitarbeitenden an die Führungskraft als Coach
- Grenzen des Coachings
- Coaching als Prozess
- Die Vorgehensweise im Coachinggespräch
- Methoden und Interventionen für Coaching und Selbstcoaching
- Gestaltung der Beziehung zu Mitarbeitenden
- Kriterien für erfolgreiche Coachingprozesse
- Übungen anhand individueller Beispiele aus Ihrem Alltag

## METHODIK

Theoretischer Input, vertiefende Übungen, Gruppenübungen, Reflexion, Fallstudien, Feedback

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen, die ihre Mitarbeiter fördern und begleiten wollen, um Unternehmensziele besser zu erreichen

## BUCHUNGSCODE

F1.22

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.-12.03.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Stuttgart | 09.-10.05.2019 | 21.-22.11.2019 |
| München | 24.-25.06.2019 | 16.-17.12.2019 |
| Leipzig | 24.-25.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 10.-11.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Berlin | 11.-12.02.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Hannover | 28.-29.05.2019 | 12.-13.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Führungstraining:
# Führen mit Pferden

## BESCHREIBUNG

Pferde sind durch ihre sensible Wahrnehmung und ihr ausgeprägtes Sozialverhalten die perfekten Feedbackgeber: Sie folgen dem, der weiß, wohin er will und der seinen Weg kennt. Sie verlassen sich einzig und allein auf die Körpersprache, die eine verlässliche und kompetente Führung vermitteln muss. Das sichert Ihnen das Überleben in der Wildnis.

Die Teilnehmer erhalten im Seminar durch Videoanalysen und individuelle Tipps unseres Kommunikationstrainers wertvolle Hinweise zur Weiterentwicklung Ihrer Führungspersönlichkeit.

### PERSÖNLICHE FÜHRUNGSQUALITÄTEN ERKENNEN UND ENTWICKELN

- Wie ist mein individueller Führungsstil?
- Wie nehmen andere meinen Führungsstil wahr?
- Was ist gut? Was will ich beibehalten? Was ändern? Was verbessern?

### EIGEN- UND FREMDWAHRNEHMUNG STÄRKEN

- Wie wirke ich auf andere und welche Signale erhält mein Gegenüber?
- Wie gut harmonisieren mein Selbstbild und mein Fremdbild?

### PRÄSENZ UND KLARHEIT IN DER KOMMUNIKATION

- Wie klar kommuniziere ich? – auch ohne Worte
- Wie setze ich Gestik und Mimik als Führungswerkzeug ein?
- Wie bewusst setzte ich die Kraft von Stimme und Tonlage ein?
- Wie kommuniziere ich meine Ziele?
- Wie stehe ich hinter dem, was ich sage?

### KOOPERATIV FÜHREN MIT RESPEKT UND VERTRAUEN

- Wie achtsam bin ich? Wie bewusst nehme ich die Signale meines Gegenübers wahr?
- Wie baue ich Vertrauen auf?
- Wie gut kann ich motivieren?
- Wie setze ich meine persönliche Ausstrahlung ein?
- Wie ist meine Balance zwischen Distanz und Nähe?
- Wie gut baue ich Kontakte und Beziehungen auf?

### MACHT SITUATIONSGERECHT EINSETZEN

- Wie strahle ich Autorität aus? – ohne autoritäres Verhalten zu zeigen
- Wie gehe ich mit Erfolg und Misserfolg um?

### POTENZIALE DER FÜHRUNGSSTÄRKE AUSBAUEN

- Ausarbeitung von weiteren persönlichen Entwicklungsschritten

### METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Übungen mit den Pferden (es wird nicht geritten), Selbsterfahrungs- und Reflexionsübungen, Praxisfallanalysen, Feedback durch die Pferde, die Teilnehmer und die Trainerin, Praxistransfer für den beruflichen Alltag

### ZIELGRUPPE

Alle, die ihre persönliche Führungskompetenz steigern wollen. Vorkenntnisse mit Pferden ist nicht notwendig: Die Arbeit mit dem Pferd erfolgt vom Boden aus.

### BUCHUNGSCODE

F1.23

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Stuttgart | 13.-14.05.2019 | 16.-17.09.2019 |
| München | 14.-25.06.2019 | 23.-24.10.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **1.090,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Intensiv-Praxis-Training:
# Rhetorik für Führungskräfte

## BESCHREIBUNG

Gute Rhetorik ist das wichtigste Führungsinstrument. Wer als Führungskraft erfolgreich sein möchte, muss fachlich und persönlich überzeugen – bei anspruchsvollen Kundenterminen, in Präsentationen, bei Besprechungen. Darüber hinaus gilt es, mit Mitarbeitern erfolgreich zu kommunizieren: Ziele müssen erreicht werden. Rhetorische Fähigkeiten sind hier unerlässlich – Kommunikation und Führung sind unwiderruflich eng miteinander verbunden. In diesem Workshop erlernen Sie effektive Kommunikationstechniken, die es Ihnen leicht machen, als Führungskraft zu überzeugen. Sie trainieren Ihre rhetorische Kompetenz und verstärken so Ihre persönliche Wirkung.

### GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Besonderheiten der Führungsrhetorik
- Selbstbild – Fremdbild
- Mit der Stimme gekonnt umgehen: Lautstärke, Modulation, Tempo, Pausen
- Die Körpersprache – Wirkung ohne Worte

### VORBEREITUNG VON GESPRÄCHEN

- Die systematische Gesprächsvorbereitung
- Merkmale eines strukturierten und zielführenden Gesprächs

### WIRKUNGSVOLLE GESPRÄCHSTECHNIKEN

- Sach- und Beziehungsebene in Gesprächen
- Aktives Zuhören als Grundvoraussetzung für gegenseitiges Verstehen
- Die Fragetechnik als wichtiges Element der Gesprächssteuerung: Wann ist der Einsatz von welchen Fragen zielführend?
- Klar und eindeutig kommunizieren
- Erfolgsrhetorik: positive Formulierungen
- Die unterschiedliche Wirkung von „Ich-Botschaften“ und „Du-Botschaften“

### DAS FÜHREN VON LÖSUNGSORIENTIERTEN GESPRÄCHEN

- Deeskalationstechniken: einfach & schnell
- Die Rahmenbedingungen – Pflege der Beziehungsebene
- Souveräner Perspektivenwechsel: die Wünsche des Gesprächspartners
- Selbstkontrolle praktizieren

### TRANSFER IN IHRE PRAXIS

- Ausarbeitung Ihrer persönlichen Umsetzungsstrategie
- Analyse der von Ihnen mitgebrachten Fallbeispiele

### METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, Praxisbeispiele der Teilnehmer, praxisbezogene Übungen, Feedback

### ZIELGRUPPE

Geschäftsführer, Unternehmer, Manager, Führungskräfte, Personaler

### BUCHUNGSCODE

F1.24

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 04.-05.04.2019 | 08.-09.10.2019 |
| Stuttgart | 13.-14.05.2019 | 21.-22.11.2019 |
| München | 14.-15.01.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 07.-08.02.2019 | 26.-27.08.2019 |
| Hamburg | 04.-05.02.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 13.-14.06.2019 | 03.-04.12.2019 |
| Hannover | 11.-12.03.2019 | 12.-13.09.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Effiziente Führung im Vertrieb:
# Außendienst steuern und motivieren

## BESCHREIBUNG

Als Führungskraft den Außendienst erfolgreich zu führen, ist eine kleine Kunst für sich. Natur- und auftragsgemäß befindet sich der Außendienst weniger oft in der direkten Nähe als andere Mitarbeiter. Die Kommunikation verläuft teilweise über große Distanzen- bisweilen sogar über Zeitzonen hinweg. Die beste Möglichkeit, die Sie als Führungskraft haben, Ihren Außendienst erfolgreich zu führen und mehr Umsatz zu generieren, ist die Motivation.

## INHALTE

- Die Führungsaufgabe: Verkaufsteams effektiv auf Distanz zu führen
- Kriterien des Führungserfolges
- Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen (AKV) der Außendienstes
- Ziele im Außendienst
- Vertriebscontrolling
- Führen und Fordern des Außendienstes
- Was ist Motivation?
- Wie erlebt der Außendienst Motivation?
- Motivationsinhalte
- Organisationsvoraussetzung für einen erfolgreichen Außendienst

## METHODIK

Praxistraining mit Trainerinput, Einzelarbeiten, Analyse und Optimierung von konkreten Fallbeispielen, Ausarbeitung von individuellen Umsetzungsstrategien

## ZIELGRUPPE

Außendienstleiter, Verkaufsleiter, alle mit Führungsverantwortung für den Außendienst

## BUCHUNGSCODE

F1.25

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.-15.02.2019 | 08.-09.07.2019 |
| Stuttgart | 28.-29.05.2019 | 21.-22.11.2019 |
| München | 18.-19.03.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 17.-18.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 20.-21.02.2019 | 09.-10.10.2019 |
| Berlin | 11.-12.03.2019 | 01.-02.10.2019 |
| Hannover | 25.-26.04.2019 | 12.-13.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Schwierige Mitarbeitergespräche führen

## BESCHREIBUNG

Mitarbeitergespräche fördern die konstruktive und kooperative Zusammenarbeit – ein wichtiges Führungsinstrument für Führungskräfte und Personalleiter. Nicht immer ist der Anlass positiv. Ziel ist es, die Kommunikation als Führungskraft so zu gestalten, dass leistungsorientiert gehandelt wird und auch krisenhaft empfundene Gespräche zum Abschluss gebracht werden und eine Änderung erzielt werden kann.

## INHALTE

- Das Mitarbeitergespräch als wichtiges Führungsinstrument
- Arten und Anlass von Mitarbeitergesprächen, Schwerpunkte:
  - · Krankenrückkehrgespräche
  - · Kündigungsgespräche
  - · Kritik- / Konfliktgespräche
  - · Gespräche über Lohnabrechnungen
  - · Mitarbeiterjahresgespräche
- Wie bereite ich ein Kritik- oder Konfliktgespräch vor?
  - · Legen Sie Ziele fest: Worum geht es? Was wollen Sie erreichen?
  - · Legen Sie den zeitlichen und organisatorischen Rahmen fest
  - · Überlegen Sie vorab, wie Sie mit kritischen Punkten umgehen
- Das Verstehen und der situationsgerechte Einsatz der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Förderliche und hemmende Faktoren im Mitarbeitergespräch
- Die Wirkung von Anerkennung und Kritik
- Durchführung des erfolgreichen Kritik- oder Konfliktgesprächs
- Was kann ich als Führungskraft zum erfolgreichen Gesprächsverlauf beitragen?
  - · Positiv in Kontakt kommen – Person und Sache trennen
  - · Kritik konstruktiv formulieren
  - · Die Aufmerksamkeit lenken, weg vom Problem hin zur Lösung
  - · Umgang mit Killerphrasen und anderen Widerständen
  - · Don'ts der Kommunikation: Typische Gesprächsstörer vermeiden

## METHODIK

Theoretischer Input, vertiefende Übungen, Gruppenübungen, Reflexion, Fallstudien

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen

## BUCHUNGSCODE

F1.26

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.-15.03.2019 | 19.-20.09.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| München | 23.-24.01.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 13.-14.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hamburg | 10.-11.04.2019 | 14.-15.10.2019 |
| Berlin | 10.-11.01.2019 | 05.-06.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Persönliche Kompetenz


2.1 Entscheidungstraining:
Entscheidungen richtig, aktiv und sicher . . . . . 38
2.2 Resilienztraining:
Der Erfolgsfaktor der Starken . . . . . 39
2.3 Selbstmarketing:
Die Erfolgspotentiale in der Persönlichkeit . . . . . 40
2.4 Zeitmanagement:
Steigerung der persönlichen Effektivität. . . . . 41
2.5 Mit Frauenpower zum Erfolg:
Stärken Sie Ihre Erfolgsfaktoren . . . . . 42
2.6 Kreativitätstraining & Kreativitätstechniken:
Impulse für neue Ideen . . . . . 43
2.7 Stress- und Belastungsmanagement:
Wirksame Strategien im Umgang mit Stress . . . . . 44
2.8 Werteorientierte Teamentwicklung:
Hand in Hand – wirksam kooperieren . . . . . 45
2.9 Feedback-Seminar für Frauen:
Sicher und souverän im Business auftreten. . . . . 46
2.10 Workshop:
Karrieregestaltung . . . . . 47
2.11 Elevator Pitch:
Eindruck machen in 30 Sekunden. . . . . 48
2.12 Typisch Mann, typisch Frau!
Gender Mainstreaming im Unternehmen . . . . . 49
2.13 Praxis-Workshop:
Innovationsmanagement. . . . . 50
2.14 Feedback-Seminar:
Wie wirke ich auf andere?. . . . . 51
2.15 Achtsamkeit:
Stabilität im Umgang mit Stress . . . . . 52
2.16 Gedanken und Gefühle deuten:
Schärfen Sie Ihre emotionale Kompetenz . . . . . 53
2.17 Business-Knigge:
Etikette im Geschäftsleben und Small Talk. . . . . 54
2.18 Stärken erkennen:
persolog Persönlichkeits-Modell: . . . . . 55
2.19 Workshop – Zielfindung:
Ziele finden, formulieren und erreichen. . . . . 56
2.20 Psychologie für Personaler:
Schärfen Sie Ihre Menschenkenntnis . . . . . 57

# Entscheidungstraining:
# Entscheidungen richtig, aktiv und sicher

## BESCHREIBUNG

Im Laufe seiner biographischen Entwicklung erwirbt sich jeder Mensch nicht nur Wissen, sondern auch ein emotionales und soziales Netz aus Werten, Kompetenzen, Persönlichkeitsmerkmalen und inneren Hemmungen. Dieses Gerüst, mit dem wir uns durch die Welt bewegen, ist uns manchmal bewusst, zumeist jedoch unbewusst. Ob bewusst oder nicht, es prägt unsere Entscheidungen jederzeit mit.

Ziel des Seminars ist es, dieses persönliche Entscheidungsgerüst deutlich zu machen, um damit bewusstere und erfolgreichere Entscheidungen zu treffen. Zudem werden wir im Seminar intensiv an Ihrer Fähigkeit arbeiten, eine gute Balance zu finden zwischen logischen Analysen, kreativen Ideen und Ihrer professionellen Intuition. Lernen Sie, sich aktiv, stimmig und nachhaltig zu entscheiden.

## INHALTE

- Entscheidungen im Spiegel neurobiologischer Ansätze
- Zusammenspiel zwischen Kopf und Bauch
- Arbeiten mit typischen Entscheidungsabläufen und -kreisläufen
- Bewusstmachung des persönlichen motivationalen Entscheidungsgerüsts
- Von systemischvernetzten Analysen zu visionären Zukunftsszenarien
- Die richtige Kreativitätsmethode zur passenden Entscheidung
- Wie Emotionen in Entscheidungen als Informationsquelle genutzt werden
- Arbeit mit inneren Anteilen und mentalen Simulationen
- Entscheidungen unter Stress und Unsicherheiten
- Sich erfolgreich gegen Urteilsmanipulationen wappnen

## METHODIK

Impulsvorträge, vertiefende Fragen, Motiv.Landkarte, Focusing, PMI, inneres Team, systemische Strukturaufstellungen, Walt-DisneyMethode, Papiercomputer, Szenariotechnik, synektische Methoden, KopfstandMethode, Mindmapping, Brainwriting, 6FarbenDenken, Skalenarbeit

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, Teamleiter, Projektleiter, Ingenieure und alle, die ihre Entscheidungskompetenz ausbauen möchten.

## BUCHUNGSCODE

P2.1

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 08.-09.04.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Stuttgart | 13.-14.05.2019 | 25.-26.11.2019 |
| München | 14.-15.01.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 12.-13.02.2019 | 22.-23.08.2019 |
| Hamburg | 04.-05.02.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Berlin | 12.-13.06.2019 | 03.-04.12.2019 |
| Hannover | 11.-12.03.2019 | 12.-13.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Resilienztraining:
# Der Erfolgsfaktor der Starken

## BESCHREIBUNG

In Zeiten zunehmender Belastungen im beruflichen Umfeld geht es darum, vorhandene Ressourcen zu erkennen und zu fordern. Die Widerstandsfähigkeit eines Menschen bildet die Grundlage, mit Stress und Anforderungen sinnbringend umzugehen.

Ebenso ermöglicht Resilienz es, mit Krisen und Niederschlagen umzugehen und Lernpotentiale zu nutzen. Das Seminar möchte gezielt Ressourcen aufdecken und trainieren, um im Fach- und Führungskräftebereich Erfolge ebenso wie Rückschläge positiv nutzbar zu machen.

## INHALTE

- Was ist Resilienz?
- Theorie und Praxis im Rollenspiel und in Workshop-Sequenzen
- Verdeutlichung von vorhandenen Fähigkeiten und Ressourcen
- Ressourcentransfer als Coaching-Methode, um Potentiale gezielt nutzbar zu machen
- Förderung von Krisen-Kompetenzen
- Kernkompetenzen und Resilienzfaktoren
- Das Prinzip des Stehaufmännchens
- Entspannungstechniken zur Stabilisierung
- Die Macht der Gedanken und sich selbst erfüllende Prophezeiungen

## METHODIK

Statusanalyse, angewandtes Mentaltraining, Einzelaufgaben zur Erarbeitung eines individuellen Resilienz-Konzeptes, Trainerinput, Diskussion und Seminarunterlagen

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, Mitarbeiter und Nachwuchskräfte aus allen Bereichen

## BUCHUNGSCODE

P2.2

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 27.-28.05.2019 | 06.-07.11.2019 |
| Stuttgart | 08.-09.04.2019 | 14.-15.10.2019 |
| München | 18.-19.03.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Leipzig | 16.-17.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 03.-04.06.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Berlin | 11.-12.02.2019 | 05.-06.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Selbstmarketing:
# Die Erfolgspotentiale in der Persönlichkeit

## BESCHREIBUNG

Gezieltes Selbst-Marketing ist eine der wesentlichen Strategien für die optimale Wirkung Ihrer Persönlichkeit. Ihre fachliche Qualifikation ist wichtig, jedoch oft nicht ausreichend.

Stellen Sie Ihre persönlichen Stärken geschickt in den Vordergrund. Die Positionierung Ihrer unverwechselbaren Marke ist die wichtigste Strategie für Ihren Erfolg. Entfalten Sie Ihr volles Potential und setzen Sie Ihre Stärken gezielt ein.

## INHALTE

- Grundlagen des gezielten Selbstmarketings
- Blick in den Spiegel: Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Analyse Ihrer Persönlichkeitsstärken und Entwicklungspotentiale
- Definition Ihrer Ziele, Motive und Werte
- Ihr wirkungsvoller Auftritt: Ausstrahlung, Körpersprache und Erscheinungsbild
- Stellen Sie Ihre individuellen Stärken durch Ihre Kommunikation geschickt in den Vordergrund
- Methoden und Schritte zur erfolgreichen Umsetzung
- Ihr persönliches Markenzeichen als Ziel-Bild
- Indem Sie sich selbst erfolgreich positionieren, stärken Sie Ihren Kontakt zu Kollegen, Vorgesetzten, Mitarbeitern und Geschäftspartnern
- Lernen Sie auch in schwierigen Situationen, durch bewussten Einsatz Ihrer Stärken, Herausforderungen zu meistern

## METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, Feedbackrunden, praxisorientierte Übungen, Lernprotokoll mit Transfer-Vereinbarung

## ZIELGRUPPE

Alle, die ihr persönliches Potential für den Erfolg im Beruf optimal einsetzen wollen

## BUCHUNGSCODE

P2.3

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.02.2019 | 29.-30.08.2019 |
| Stuttgart | 29.-30.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| München | 24.-25.01.2019 | 19.-20.09.2019 |
| Leipzig | 22.-23.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hamburg | 20.-21.03.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Berlin | 14.-15.03.2019 | 26.-27.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Zeitmanagement:
# Steigerung der persönlichen Effektivität

## BESCHREIBUNG

Mehr leisten in immer kürzerer Zeit – die „Geschwindigkeit" im Arbeitsleben hat zugenommen. Je umfangreicher die Aufgabenfülle ist, desto wichtiger ist die Konzentration auf das Wesentliche. Die Fähigkeit zum zeitnahen Erledigen von wichtigen, dringenden Aufgaben ist eine der wichtigsten Herausforderungen des Internet-Zeitalters. Lernen Sie, keine Energie mehr auf Nebenschauplätzen zu verbrauchen und so Ballast abzuwerfen, um Ressourcen für die Bewältigung Ihrer Kernaufgabe zu gewinnen.

### GRUNDLAGEN EINES EFFEKTIVEN ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENTS

- Grundsätzliches zum Umgang mit der Zeit
- Zeitmanagement der 4. Generation
- Zielsetzung und -realisierung
- Kreislauf des Selbstmanagements: Zielsetzung, Planung, Realisation, Kontrolle

### EFFIZIENTE METHODEN UND ARBEITSTECHNIKEN

- Das Pareto-Prinzip
- Wo bleibt meine Zeit? Zeitdiebe & Co. analysieren und eliminieren
- Eisenhower-Methode
- Prioritäten setzen, aber richtig – Zeit für meine wichtigsten Aufgaben
- Zielorientiertes Delegieren
- Die ABC-Analyse
- Unerledigtes sichtbar machen
- Die ALPEN-Methode
- Das Tages-/Wochenprogramm und seine Planung
- Die Salami Taktik

### ZEITMANAGEMENT FÜR E-MAILS

- Tipps zur Informationsflut bei E-Mails
- Effiziente E-Mail-Bearbeitung
- Organisation rund um Outlook & Co.: Ordner, Aufgaben, Termine, Regelfunktionen

### PERSÖNLICHE FAKTOREN

- Die persönliche Leistungskurve und der „Sägezahneffekt"
- Analyse und Optimierung der eigenen Arbeitsweise
- Strukturierte Organisation des Arbeitsplatzes
- Effektive Kommunikation: Gesprächsvorbereitung,-führung, -nachbereitung
- Ausarbeitung Ihrer persönlichen Umsetzungsstrategie in die Praxis

### METHODIK

Trainerinput, Praxisbeispiele, praktische Anleitungen, Gruppen- und Einzelübungen, Erfahrungsaustausch

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte, Mitarbeiter und alle, die lernen wollen, mit ihrer Zeit effektiver und erfolgreicher umzugehen

### BUCHUNGSCODE

P2.4

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 26.-27.06.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Stuttgart | 16.-17.01.2019 | 24.-25.07.2019 |
| München | 23.-24.05.2019 | 13.-14.11.2019 |
| Leipzig | 11.-12.02.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 27.-28.02.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 10.-11.01.2019 | 17.-18.07.2019 |
| Hannover | 25.-26.04.2019 | 21.-22.10.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Mit Frauenpower zum Erfolg:
# Stärken Sie Ihre Erfolgsfaktoren

## BESCHREIBUNG

Männer sind anders- Frauen auch. Nutzen Sie diesen Vorteil und entdecken Sie das Geheimnis der erfolgreichen Frauen in unserer Arbeitswelt. Ihre Erfolge und ihr Durchsetzungsvermögen werden in hohem Maße durch Kraft, Leichtigkeit und Kommunikationsqualität der Frau beeinflusst. Entdecken Sie, was die bewusste Entwicklung Ihrer persönlichen Kommunikationsfähigkeiten und-techniken auszeichnet und wie leicht diese anzuwenden sind.

In diesem Seminar zeigen wir Ihnen zahlreiche Kommunikationstechniken. Sie erlernen und üben die Erfolgsfaktoren, die Ihr Durchsetzungsvermögen mit Leichtigkeit um das Vielfache stärken.

## INHALTE

- Welche Kompetenzen bringen Frauen zum Erfolg- und welche verhindern ihn?
- Reflexion des persönlichen Kommunikationsstils
- Das eigene Potential erkennen und stärken
- Kommen Sie Ihren Zielen auf die Spur und setzen Sie diese um
- Strategien für Ihre Veränderung: Den eigenen Plan definieren
- Die Entschlusskraft – Treffen und tragen Sie Entscheidungen
- Die Klarheit in unserer Kommunikation: Ziele und Anliegen klar und verständlich kommunizieren
- Gewinnen Sie Standfestigkeit und Durchsetzungsvermögen

## METHODIK

Trainerinput, Selbstreflexion, Praxisbeispiele, Üben von Kommunikationstechniken

## ZIELGRUPPE

Frauen im Berufsleben, Frauen mit täglichen Führungs- und Entscheidungsaufgaben

## BUCHUNGSCODE

P2.5

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 19.05.2019 | 06.11.2019 |
| Stuttgart | 16.01.2019 | 11.07.2019 |
| München | 04.04.2019 | 21.10.2019 |
| Leipzig | 24.06.2019 | 12.12.2019 |
| Hamburg | 12.06.2019 | 05.12.2019 |
| Berlin | 01.03.2019 | 09.09.2019 |
| Hannover | 06.02.2019 | 19.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Kreativitätstraining & Kreativitätstechniken:
## Impulse für neue Ideen

### BESCHREIBUNG
Verlassen Sie alte Denkmuster und trainieren Sie Ihre Kreativität, um neue Wege einzuschlagen. Kreativität ist keine Frage der Begabung, sondern die Anwendung von wirkungsvollen Kreativitätstechniken und klaren Entscheidungstechniken.

Das Seminar ermöglicht Ihnen das Erlernen, die Durchführung und den Einsatz von wirkungsvollen Kreativitätstechniken. Mit verschiedenen Methoden wird die Kunst der Wahrnehmung, die Möglichkeiten zur Problemanalyse sowie der Umgang mit emotionalen Hindernissen dargestellt und gemeinsam mit anderen Seminarteilnehmern anhand zahlreicher Denkmodelle und -prozesse trainiert.

### INHALTE
- Jeder Mensch ist kreativ, Übung macht den Meister!
- Überwinden Sie Ihre Kreativitätsblockaden- Wie Sie kreativer werden
- Regeln für Kreative
- Wie Sie Ihre Kreativität freisetzen: Mit Kreativität zu Innovation
- Der kreative Prozess: Phasen der Ideenfindung und Problemlösung
- Persönliche Stärken- und Schwächenanalyse
- Ausgewählte Kreativitätstechniken:
- Denkhüte von Edward de Bono
- Basisfragen nach Alex Osborn
- Parteiensicht
- ABC-Liste
- Der morphologische Kasten von Fritz Zwicky
- „Der kreative Kick“ von Roger von Oech
- Die Mind Mapping®-Methode
- Praktische Umsetzung für jeden Teilnehmer: Bearbeitung von eigenen Aufgabenstellungen

### METHODIK
Trainerinput, Einzelübungen, Gruppenarbeiten, Möglichkeit zur Erörterung und Bearbeitung eigener Aufgabenstellungen, Präsentationen der Ergebnisse

### ZIELGRUPPE
Projektleiter, Ingenieure, Teamleiter und Führungskräfte, die durch sich ständig verändernde Aufgabenstellungen kreative Lösungen entwickeln müssen

### BUCHUNGSCODE
P2.6

### SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR
Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 09.05.2019 | 12.11.2019 |
| Stuttgart | 08.04.2019 | 14.10.2019 |
| München | 03.06.2019 | 09.12.2019 |
| Leipzig | 04.02.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 25.02.2019 | 04.09.2019 |
| Berlin | 11.03.2019 | 09.09.2019 |
| Hannover | 14.01.2019 | 19.08.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**
- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG
+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR
Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER
**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Stress- und Belastungsmanagement:
# Wirksame Strategien im Umgang mit Stress

## BESCHREIBUNG

Stress erleben wir jeden Tag – er ist unser täglicher Begleiter im Berufsleben. Meistern Sie Ihre Herausforderungen souverän mittels Methoden der individuellen Stressbewältigung.

Finden Sie Ihre eigenen Wege aus der Stressfalle und lernen Sie den richtigen Umgang mit Stresssituation im Berufsalltag. Beobachten und verändern Sie Ihr Verhalten in Belastungssituationen und machen Sie eine Bestandsaufnahme Ihres individuellen Stressempfindens. Lernen Sie in diesem Seminar Ihre eigenen Stressoren kennen und entwickeln Sie Ihre persönliche Strategie zur Stressbewältigung.

## INHALTE

- Positiver und negativer Stress
- Erkennen der Ursachen der Stressentstehung
- Analyse der individuellen Stressreaktionen
- Analyse des eigenen Stresstyps
- Entwicklung von präventiven Maßnahmen
- Stressvermeidung und Stressbewältigung
- Strategien zur individuellen Stressbewältigung
- Der Umgang mit stressbesetzten Situationen
- Kurze Entspannungstechniken
- Entwicklung eines persönlichen Anti-Stress-Programms

## METHODIK

Trainerinput, praktischer Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenarbeiten, Transferhilfen für den Alltag

## ZIELGRUPPE

Alle, die Stressfaktoren verringern und Stresssituationen erfolgreich meistern wollen

## BUCHUNGSCODE

P2.7

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 20.02.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 21.01.2019 | 16.09.2019 |
| München | 24.06.2019 | 16.12.2019 |
| Leipzig | 11.04.2019 | 30.09.2019 |
| Hamburg | 21.03.2019 | 21.10.2019 |
| Berlin | 14.01.2019 | 14.07.2019 |
| Hannover | 20.05.2019 | 25.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Werteorientierte Teamentwicklung:
# Hand in Hand – wirksam kooperieren

## BESCHREIBUNG

Der Erfolg und die Effizienz eines Teams hängen wesentlich vom Zusammenspiel innerhalb der Gruppe ab. Menschen, die Teil eines Teams sind und dasselbe Ziel haben, erreichen dieses schneller und einfacher, wenn sie sich gegenseitig fördern und unterstützen.

Teams, die gut zusammenwirken, haben eine direkte und klare Kommunikation und sorgen für gegenseitige Unterstützung. Sie zeichnen sich durch emotionale und sachliche Offenheit aus, arbeiten mit Struktur und Verbindlichkeit und verfolgen ihre Teamziele. Gegenseitiges Vertrauen, angemessenes Feedback und Anerkennung sorgen für eine entspannte, kollegiale Atmosphäre. Das alles entsteht nicht von selbst, sondern ist Teil einer Teamkultur, die erarbeitet werden muss.

## INHALTE

- Wie man ein Klima von Respekt, Wertschätzung und Miteinander schafft
- Gute Kommunikation als A und O für das Zusammenarbeiten im Team erleben
- Kennenlernen fördern & Vertrauen entwickeln
- Führung akzeptieren und den Team-Zusammenhalt stärken
- Selbstbewusstsein intensivieren
- Verantwortungsübernahme fördern
- Integration von Außenseitern
- Methoden zur Situationsanalyse „Was ist eigentlich los mit uns?“
- Deeskalieren in brenzligen Situationen
- Konflikte lösen mit System. Eigene Grenzen und die der anderen kennen und respektieren

## METHODIK

Workshop, Trainerinput, Einzel- und Teamarbeiten, Feedback-Übungen

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter, die in Teams und Gruppen arbeiten und auf die Verbesserung der Teamarbeit gezielt Einfluss nehmen wollen

## BUCHUNGSCODE

P2.8

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 22.-23.05.2019 | 14.-15.11.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 12.-13.12.2019 |
| München | 18.-19.02.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 14.-15.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 18.-19.03.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 13.-14.06.2019 | 12.-13.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Feedback-Seminar für Frauen:
# Sicher und souverän im Business auftreten

## BESCHREIBUNG

In vielen beruflichen Situationen wünschen wir uns, beim Gegenüber überzeugend anzukommen und souverän zu wirken. Dem gegenüber stehen typisch weibliche Faktoren, die uns hinderlich im Weg stehen. Unser Selbstbild spielt dabei eine wichtige Rolle. Wie wirke ich? Wie möchte ich wirken? Wirke ich mädchenhaft?

In diesem Workshop geht es darum, ein positives Selbstbild zu entwickeln oder zu erweitern, Ihr SelbstVertrauen und SelbstBewusstsein zu stärken und an Ihrer Außenwirkung zu arbeiten. So können Sie selbstbewusst und kompetent Ihren nächsten Auftritt angehen!

## IHRE WIRKUNG AUF ANDERE

- Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung
- JohariFenster und Blinder Fleck
- Welche „blinden Flecken" vermuten wir?

## WERTVOLLES FEEDBACK

- Welchen Nutzen hat konstruktives Feedback?
- Warum erhalten wir zu wenig Feedback?
- In welchen Bereichen wünschen Sie sich konstruktives Feedback?

## VERBALE UND NONVERBALE KOMMUNIKATION

- Körperhaltung, Stimme, Mimik & Gestik: Was strahlen Sie nonverbal aus?
- Souveräne und angemessene Sprache: Kompetenzen, Stärken, Kenntnisse optimal kommunizieren
- Glaubwürdigkeit und Authentizität: Ihr persönlicher Schlüssel zum Erfolg
- Der Umgang mit Lob und Kritik
- Warum sich „Nein sagen" lohnt
- Souveräner Umgang mit männlichen Machtstrategien

## METHODIK

Kurzreferate des Trainers, Einzel- und Gruppenübungen, Selbstreflexion, Plenumsdiskussion, Beispiele aus der Praxis, gezieltes individuelles Feedback, Transfer in den Alltag durch persönliche individuelle Entwicklungspläne

## ZIELGRUPPE

Weibliche Fach- und Führungskräfte, die an einem wertschätzenden Feedback interessiert sind, um ihr verbales und nonverbales Verhalten zu optimieren.

## BUCHUNGSCODE

P2.9

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.03.2019 | 29.-30.08.2019 |
| Stuttgart | 11.-12.03.2019 | 19.-20.09.2019 |
| München | 29.-30.04.2019 | 24.-25.10.2019 |
| Leipzig | 04.-05.02.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 20.-21.05.2019 | 28.-29.11.2019 |
| Berlin | 13.-14.06.2019 | 12.-13.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Workshop:
# Karrieregestaltung

## BESCHREIBUNG

Unsere Entscheidungen werden von vielen Faktoren geprägt: von unseren Werten und Motiven, von Emotionen, Ideen und Zielen. Manche Entscheidungen treffen wir rational, ein andermal sollten wir auch auf unseren Bauch hören.

Die Entscheidung über den nächsten Karriereschritt ist für viele Arbeitnehmer eine der einschneidendsten des Lebens. Sie entscheidet darüber, ob Sie sich in den nächsten Jahren im Beruf wohlfühlen und ob Sie sich optimal gefordert oder überfordert fühlen werden. Dabei spielt es auch hier eine wichtige Rolle, welche Werte, Motive und Bedürfnisse Sie haben.

## INHALTE

- Was ist Ihnen wirklich wichtig im Berufsleben?
- Wie sieht Ihre persönliche berufliche Vision der Zukunft aus?
- Welche Ziele leiten Sie davon ab?
- Wie setzen Sie diese Ziele Schritt für Schritt in die Tat um?
- Wie gehen Sie mit möglichen Hindernissen um?

## METHODIK

Kurzreferate des Trainers, Einzel- und Gruppenarbeiten, Selbstreflexion, ausführliche und schriftliche Standortbestimmung, Feedback

## ZIELGRUPPE

Alle, die Ihre Karriereplanung gezielt angehen möchten

## BUCHUNGSCODE

P2.10

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.02.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 15.03.2019 | 20.09.2019 |
| München | 13.05.2019 | 15.11.2019 |
| Leipzig | 18.01.2019 | 03.07.2019 |
| Hamburg | 08.04.2019 | 21.10.2019 |
| Berlin | 03.06.2019 | 02.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Elevator Pitch:
# Eindruck machen in 30 Sekunden

## BESCHREIBUNG

„Und was machen Sie so beruflich?“ Wie reagieren Sie professionell, wenn Ihnen diese Frage auf Tagungen, bei Netzwerktreffen oder gar im Aufzug von einem potentiellen Auftrag gestellt wird? Haben Sie die passende Antwort parat? Wie faszinieren und überzeugen Sie Ihr Gegenüber in dieser kurzen Zeit?

Lernen Sie, sich in 30 Sekunden (die Zeit im Aufzug – daher der Name „Elevator Pitch“) in Szene zu setzten und Ihre Kompetenzen zu vermitteln. Präsentieren Sie sich in wenigen Sekunden gekonnt, eindrücklich und sympathisch.

## INHALTE

- Was ist ein Elevator Pitch?
- Wofür kann ich meinen Elevator Pitch nutzen?
- Im Erstkontakt beeindrucken: Von der Körpersprache zum Small Talk
- Erfolgsfaktoren der Kurzpräsentation
- Körpersprache positiv einsetzen
- Prägnante, eindrucksvolle Sätze formulieren
- Mit Authentizität überzeugen
- Übungen zum Gesprächseinstieg
- Small Talk im Business
- Praktischer Elevator pitch mit Feedback

## METHODIK

Trainer-Input, Analyse, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Feedback und Übungen

## ZIELGRUPPE

Alle, die ihr Gegenüber schnell für sich begeistern wollen.

## BUCHUNGSCODE

P2.11

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.03.2019 | 16.09.2019 |
| Stuttgart | 07.03.2019 | 23.09.2019 |
| München | 05.04.2019 | 14.10.2019 |
| Leipzig | 04.02.2019 | 09.09.2019 |
| Hamburg | 09.05.2019 | 25.11.2019 |
| Berlin | 03.06.2019 | 02.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Typisch Mann, typisch Frau!
# Gender Mainstreaming im Unternehmen

## BESCHREIBUNG

Die Geschlechtszugehörigkeit unseres Gegenübers beeinflusst ganz unbewusst unsere Wahrnehmung und somit auch unsere Bewertung. Wir haben gelernt, Frauen und Männern unterschiedliche Stärken, Verhaltensweisen, Vorlieben, Einstellungen und natürlich auch Schwächen zuzuweisen.

Wir arbeiten nur dann erfolgreich und zufriedenstellend, wenn wir die unterschiedlichen und ganz individuellen Sichtweisen, Stärken und Potenziale von Frauen und Männern fördern, integrieren und nutzen. Voraussetzung dafür ist die bewusste Auseinandersetzung mit unseren eigenen Bildern von Weiblichkeit und Männlichkeit und der bewusste Umgang mit vorherrschenden betrieblichen Rollenzuweisungen.

## INHALTE

- Begriffsklärung und Geschichte von Gender Mainstreaming
- Auseinandersetzung mit Geschlechterrollen und Geschlechterverhältnisse am Arbeitsplatz
- Weibliche“ und „männliche“ Werte im Berufsleben
- Reflexion eigener Rollenbilder
- Perspektivwechsel einüben und reflektieren
- Vermittlung von Gender Kompetenz auf der persönlichen, methodischen und fachlichen Ebene
- Methoden, Instrumente zur Durchsetzung von Gender Mainstreaming kennen lernen
- Best Pratice Beispiele aus Unternehmen und Organisationen
- Integration von Geschlechterperspektiven in das Unternehmen, in die Organisation
- Stärkung der Übernahme von Verantwortung für die Umsetzung von Gender Mainstreaming

## METHODIK

Kurzreferate des Trainers, Einzel- und Gruppenübungen, Plenumsdiskussion, Beispiele aus der Praxis, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich Fach- und Führungskräfte, die mit Gender konfrontiert sind oder sich dafür sensibilisieren wollen

## BUCHUNGSCODE

P2.12

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 20.03.2019 | 20.09.2019 |
| Stuttgart | 11.03.2019 | 16.09.2019 |
| München | 20.02.2019 | 03.07.2019 |
| Leipzig | 19.06.2019 | 11.12.2019 |
| Hamburg | 25.04.2019 | 21.10.2019 |
| Berlin | 18.03.2019 | 16.09.2019 |
| Hannover | 24.05.2019 | 19.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Praxis-Workshop:
# Innovationsmanagement

## BESCHREIBUNG

Wenn es darum geht, Bestehendes neu zu gestalten, sind fundierte Instrumente notwendig, um einer haltlosen Kreativität einen guten Rahmen zu geben. Kreativitäts- und Innovationswerkzeuge liefern sowohl für die qualitativen, als auch quantitativen Herausforderungen der Zukunft nachhaltige Lösungen, um in einem wachsenden Wettbewerb die berühmte Nasenlänge vorne zu sein. Daneben spielen in Innovations- und Veränderungsprozessen oft auch Hindernisse und Bedenken eine Rolle, die mitgedacht werden müssen, um langfristig erfolgreich zu sein.

Dieses Seminar erhöht das kreative Potenzial von Teams und Einzelpersonen, damit Ihr Unternehmen zukunftsfähig bleibt. Das Training ist sehr praxisorientiert ausgerichtet. Gewünscht ist ein konkreter Input von Seiten der Teilnehmer, um einen möglichst hohen Output zu erzielen.

## INHALTE

- Voraussetzungen für persönliche Kreativität
- Voraussetzungen für Kreativität im Unternehmen
- Topdown oder Bottomup?
- Das DNSPrinzip: Dezentralisierung, Netzwerke und Spezialisierung
- Rollen und Promotoren in Innovationsprojekten
- Exkurs: Vom Risikomanagement zu einer fehlerfreundlichen Kultur
- Vom Problem zur Innovation
- Die 4 Türen der Veränderung
- Methoden der Statusanalyse, Visions- und Zielfindung
- Methoden zur Generierung von Ideen
- Methoden der Ideenbewertung und Entscheidungsfindung

## METHODIK

u.a. Szenariotechnik, SWOTAnalyse, WaltDisneyMethode, 6HüteDenken, Tetralemma, PMI, Brainwriting, Kopfstandmethode, OsbornListe, Mindmaps, TRIZ, Morphologischer Kasten, Reframings, Synektik, KostenNutzenAnalyse, MajaroMatrix, PortfolioAnalyse

(Anmerkung: Aufgrund der verfügbaren Zeit werden nur die Methoden eingesetzt, die im Rahmen der Teilnehmererwartungen sinnvoll erscheinen.)

## ZIELGRUPPE

Geschäftsführer, Projektleiter und interessierte Mitarbeiter

## BUCHUNGSCODE

P2.13

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 07.03.2019 | 02.09.2019 |
| Stuttgart | 03.06.2019 | 02.12.2019 |
| München | 28.01.2019 | 26.07.2019 |
| Leipzig | 03.05.2019 | 18.11.2019 |
| Hamburg | 08.04.2019 | 01.10.2019 |
| Berlin | 14.01.2019 | 17.06.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Feedback-Seminar:
# Wie wirke ich auf andere?

## BESCHREIBUNG

Wertschätzendes, konstruktives und ehrliches Feedback kann viel bewirken, denn es beinhaltet die Chance für Entwicklung und Veränderung. Nur wer weiß, wie er auf andere wirkt, kann seine Stärken gewinnbringend einsetzen, aktiv an seinen Schwächen arbeiten und dadurch erfolgreicher agieren. Positives und konstruktiv-kritisches Feedback geben ist darüber hinaus ein wichtiger Teil gelungener Beziehungs- und Kommunikationskompetenz- gerade auch für Führungskräfte.

Trainieren Sie in diesem Seminar Ihre Kompetenz im Geben und Annehmen von Feedback. Erleben Sie, welche Unterstützung Ihnen die ehrliche und wertschätzende Rückmeldung bei Ihrer persönlichen Entwicklung geben kann und welche positive Wirkung das Geben von Feedback auf Ihre beruflichen Beziehungen hat. Dadurch erweitern Sie auch Ihre Führungskompetenz.

## INHALTE

- Die Bedeutung von Feedback für die persönliche Entwicklung
- Selbstbild, Fremdbild und blinde Flecken
- Wertschätzendes und kritisches Feedback
- Regeln des Feedback-Gebens und –Annehmens
- Feedback als Führungsinstrument
- Die Bedeutung von Stimme, Sprache und nonverbalen Signalen
- Ihr persönlicher Entwicklungsplan für den erfolgreichen Praxistransfer

## METHODIK

Kurzreferate des Trainers, Einzel- und Gruppenübungen, Selbstreflexion, Plenumsdiskussion, Beispiele aus der Praxis, gezieltes individuelles Feedback, Transfer in den Alltag durch persönliche individuelle Entwicklungspläne

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, die an einem wertschätzenden Feedback interessiert sind, um ihr verbales und nonverbales Verhalten zu optimieren

## BUCHUNGSCODE

P2.14

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.03.2019 | 09.09.2019 |
| Stuttgart | 22.02.2019 | 11.09.2019 |
| München | 24.06.2019 | 15.11.2019 |
| Leipzig | 15.05.2019 | 04.11.2019 |
| Hamburg | 17.01.2019 | 09.08.2019 |
| Berlin | 08.04.2019 | 21.10.2019 |
| Hannover | 18.03.2019 | 20.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Achtsamkeit:
## Stabilität im Umgang mit Stress

### BESCHREIBUNG
Für viele von uns ist der Arbeitsalltag eine Herausforderung: Anspruchsvolle Aufgaben unter Zeitdruck erledigen, allen Anforderungen gerecht werden, neue Herausforderungen mit Engagement annehmen – und das alles natürlich zur höchsten Zufriedenheit von Vorgesetzten, Kunden und vor allem von uns selbst.

Dabei wollen wir gut und erfolgreich sein. Aber wie lange können wir Leistungsdruck aushalten und gleichzeitig gesund und zufrieden bleiben? An den äußeren Bedingungen können wir etwas verändern. Wir können uns besser organisieren, Pausen machen, uns gesund ernähren und für Bewegung sorgen. Wie können wir es schaffen durch unsere innere Haltung mehr Gelassenheit und Ausgeglichenheit zu entwickeln, so dass der Arbeitsalltag mit mehr Leichtigkeit erfolgreich gemeistert werden kann?

### INHALTE
- Bewusstes Wahrnehmen der gegenwärtigen Situation
- Erkennen der individuellen Stressmuster
- Salutogenese – Was erhält uns gesund?
- Innere Haltungen für mehr Gelassenheit
- Der wertvolle Umgang mit Zeit
- Achtsamkeitsübungen zur Stressreduktion

### METHODIK
Kurzreferate des Trainers, Einzel- und Gruppenübungen, Selbstreflexion, Plenumsdiskussion, Beispiele aus der Praxis, gezieltes individuelles Feedback, Transfer in den Alltag durch persönliche individuelle Entwicklungspläne

### ZIELGRUPPE
Fach- und Führungskräfte aller Unternehmensbereiche, die die Qualität ihres beruflichen Handelns mit Achtsamkeit und innerer Ruhe optimieren möchten

### BUCHUNGSCODE
P2.15

### SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR
Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 01.03.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 24.01.2019 | 15.07.2019 |
| München | 29.04.2019 | 21.10.2019 |
| Leipzig | 11.06.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 20.05.2019 | 18.11.2019 |
| Berlin | 11.02.2019 | 05.08.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**
- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG
+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR
Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER
**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Gedanken und Gefühle deuten:
# Schärfen Sie Ihre emotionale Kompetenz

## BESCHREIBUNG

Reine Fachkenntnis reicht schon lange nicht mehr aus, um Mitmenschen zu verstehen und zu überzeugen. Als Basis der emotionalen Kompetenz sind Intuition, Selbstwahrnehmung und Empathie ebenso wichtig wie das Erkennen emotionaler Anzeichen in Mimik, Körpersprache und Stimme.

Durch eine gute Menschenkenntnis erkennen Sie schneller die Bedürfnisse und Motive Ihres Gegenübers anhand unbewusster Äußerungen und können so gezielt darauf eingehen. Konflikte können bereits im Anfangsstadium elegant pariert werden. Und bestenfalls ergeben sich durch den Einsatz Ihrer neu erworbenen emotionalen Kompetenzen intensivere emotionale Bindungen – zu Kunden, Kollegen und Mitmenschen.

## INHALTE

- Professionelle Intuition vs. 'Vereinnahmung durch Gefühle'
- Gedanken deuten mit der 'Theory of Mind'
- Motive , Werte  und Bedürfnis Analysen
- Baseline (Normalverhalten) vs. Besonderheiten im Gesprächsverhalten
- Entstehung, Sinn und Zweck von Emotionen
- Wissenschaftliche Erkenntnisse aus dem Bereich 'Mimiken und Körpersprache lesen' (u.a. in Anlehnung an das Facial Action Coding System nach Paul Ekman)
- Mimiken, Gesten und Körperhaltungen erkennen und deuten
- Übertragung des Gelernten in praxisnahe Situationen

## METHODIK

- Impulsvorträge
- Einzel  und Gruppenarbeiten
- Intuitions- und Embodiment- Übungen
- Videosequenzen

## ZIELGRUPPE

Geschäftsführer, Projektleiter und interessierte Mitarbeiter, die Ihre emotionale Kompetenz schärfen möchten

## BUCHUNGSCODE

P2.16

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.03.2019 | 28.08.2019 |
| Stuttgart | 31.01.2019 | 23.09.2019 |
| München | 08.04.2019 | 14.10.2019 |
| Leipzig | 04.02.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 08.05.2019 | 04.11.2019 |
| Berlin | 03.06.2019 | 02.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Business-Knigge:
# Etikette im Geschäftsleben und Small Talk

## BESCHREIBUNG

Der souveräne gesellschaftliche Auftritt ist Ihre Eintrittskarte für einen erfolgreichen Berufsweg- ob im Kundenkontakt, im Büro oder bei besonderen Anlässen. Das Beherrschen der Business Etikette wird heutzutage als selbstverständlich erwartet. Klar im Vorteil ist, wer die Benimm-Regeln beherrscht und sich souverän und stilsicher im Geschäftsleben bewegt.

Gute Umgangsformen und sicheres Auftreten sind wichtige Merkmale Ihrer Persönlichkeit und gehören zu den wichtigsten Erfolgsgrundlagen. Ein gelungener Small-Talk hilft dabei, Vertrauensbrücken zu bauen und einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen.

### BUSINESS-KNIGGE UND ETIKETTE

- Rangfolgen Beruf vs. Gesellschaft: Die Grundlage für richtiges Benehmen
- Begrüßung, Anrede, Vorstellen, Händedruck
- Visitenkarte überreichen
- Duzen und Siezen
- Umgang mit Handy
- Gute Manieren im beruflichen Umfeld

### DAS ÄUSSERE ERSCHEINUNGSBILD

- Der erste Eindruck
- Wirkungsfaktor: Business-Dress-Codes
- Dos and Don'ts im Erscheinungsbild
- Grundregeln Körpersprache

### ETIKETTE BEI BESONDEREN ANLÄSSEN

- Restaurantbesuch & Tischmanieren
- Kunden als Besucher empfangen
- Firmenevents

### SMALL TALK

- Der sympathische Einstieg
- Welche Small Talk-Themen sind angebracht?
- Small-Talk fortführen in ein anregendes Gespräch
- Gesprächswechsel & eleganter Ausstieg

### ZAHLREICHE TIPPS FÜR IHRE PERFEKTE WIRKUNG

### METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, praxisnahe Übungen, Feedback. Das Seminar beinhaltet ein 3-Gang-Menü, Business-Kleidung wird empfohlen

### ZIELGRUPPE

Alle, die ihre Persönlichkeit abrunden und noch optimierter auftreten wollen

### BUCHUNGSCODE

P2.17

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.-15.03.2019 | 23.-24.09.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| München | 21.-22.01.2019 | 24.-25.07.2019 |
| Leipzig | 09.-10.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hamburg | 10.-11.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Berlin | 11.-12.02.2019 | 29.-30.08.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Stärken erkennen:
# persolog Persönlichkeits-Modell

## BESCHREIBUNG

Das Seminar unterstützt die Teilnehmer dabei, eigene Stärken und Schwachstellen zu erkennen, das Verhalten anderer Menschen leichter wahrzunehmen und zu verstehen.Es liefert einfach verständliche und dennoch wirkungsvolle Instrumente für den Umgang mit Anderen in den verschiedenen Bereichen des täglichen Lebens, sei es im Umgang mit Mitarbeitern oder Kunden, in der Teamarbeit, im Führungsprozess, beim Lehren und Lernen und in der Arbeit an der eigenen Persönlichkeit.

Das persolog Persönlichkeitsprofil ist wissenschaftlich fundiert, leicht verständlich und sehr praxisnah.

## INHALTE

- Das persolog-Persönlichkeits-Modell – ein weltweit eingesetztes Instrument
- Theoretischer Hintergründe; Grundlagen des Verhaltens
- Die vier Verhaltensdimensionen D – I – S – G verstehen
- Den eigenen Verhaltensstil verstehen
- Analyse des eigenen Verhaltens mit dem persolog Persönlichkeitsprofil
- Den Verhaltensstil des Anderen verstehen und würdigen
- Stärken und Schwächen der Verhaltensdimensionen
- Erfolgreiche Strategien für den Umgang mit anderen entwickeln
- Unterschiede und Konfliktpotenziale im Verhalten erkennen
- Grundmuster im Kommunikationsverhalten erkennen und wirkungsvolle Gespräche führen
- Erstellen eines Aktionsplanes zur persönlichen Entwicklung

## METHODIK

Kurzvorträge, Gruppenarbeiten, persolog- Persönlichkeits-Profil

## ZIELGRUPPE

Alle, die sich selbst und andere besser verstehen wollen

## BUCHUNGSCODE

P2.18

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.03.2019 | 18.09.2019 |
| Stuttgart | 18.03.2019 | 17.10.2019 |
| München | 18.01.2019 | 19.09.2019 |
| Leipzig | 11.02.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 17.06.2019 | 02.12.2019 |
| Berlin | 17.05.2019 | 18.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Workshop – Zielfindung:
## Ziele finden, formulieren und erreichen

### BESCHREIBUNG
Wunsch oder Ziel? Viele Menschen scheitern bereits beim ersten Versuch der Veränderung. Andere wiederrum erreichen motiviert ihr Ziel. Was unterscheidet diese Menschen? Die Antwort liegt in der Zielformulierung. Wer sein Ziel nicht kennt, wird den Weg zum Ziel nicht finden. Klar formulierte Ziele geben dem täglichen Handeln eine Richtung. Selbstbestimmt. Gemeinsam befassen wir uns intensiv an diesem Seminartag mit dem Thema Zielformulierung und Zielerreichung.

### INHALTE
- Wie genau kennen Sie Ihre Ziele?
- Der Unterschied zwischen Wunsch und Ziel
- Fallbeispiele: keine Ziele – unkonkrete Ziele – „smarte“ Ziele
- Regeln für die Formulierung von Zielen
- Die persönliche Definition Ihres Zieles
- Das Ziel ist formuliert, die ersten Schritte: Planung der Umsetzung, konkrete Strategien, Festlegen der Meilensteine
- Der Weg zum Ziel: Tun und erste Teilerfolge bringen Motivation und Energie
- Selbstmanagement: Treffen Sie die richtigen Entscheidungen für Ihre Aktivitäten
- Fortschrittskontrolle – unerlässlich auf Ihrem Weg zum Ziel
- Selbstmotivation in schwierigen Phasen

### METHODIK
Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzelarbeiten, Stärken-Schwächen Analyse, Zielkreuz, Planungsbogen, Stakeholderanalyse, Umkehrtechnik Der Workshop-Charakter sichert Ihnen die Annahme und die Motivation Ihrer Mitarbeiter/innen: Lange Vorträge gibt es nicht.

### BUCHUNGSCODE
P2.19

### SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR
Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 07.02.2019 | 05.07.2019 |
| Stuttgart | 18.03.2019 | 18.09.2019 |
| München | | 22.07.2019 |
| Leipzig | 26.01.2019 | |
| Hamburg | 12.06.2019 | 06.12.2019 |
| Berlin | 29.04.2019 | 01.10.2019 |
| Hannover | 13.05.2019 | |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**
- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG
+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR
Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER
**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Psychologie für Personaler:
# Schärfen Sie Ihre Menschenkenntnis

## BESCHREIBUNG

Gerade im Personalbereich ist menschliches Fingerspitzengefühl enorm wichtig. Die Herausforderung, sich auf grundlegend verschiedene Menschen einzustellen und deren Fähigkeiten optimal zu fördern, kennzeichnet den Personalmanagementalltag. Studien belegen, dass die Intuition nur zum Teil greift. Nehmen Sie sich daher Zeit, anhand von praktischen Übungen und theoretischen Grundlagen Ihre psychologische Kompetenz und Menschenkenntnis zu schärfen, um diese optimal im Arbeitsalltag zu nutzen.

## INHALTE

- Welche unterschiedlichen Motivationen verfolgen Menschen im Unternehmen und welche Schlüsse lassen sich daraus für die Motivierung ziehen?
- Wie können sich Wahrnehmungsfehler im Personalmanagement auswirken: von mentalen Konzepten bis hin zum Halo Effekt und der selektiven Wahrnehmung.
- Die Bedeutung von Emotionen in der betrieblichen Zusammenarbeit, insbesondere im Kontext von Konflikten und Veränderungsprozessen.
- Was brauchen Mitarbeiter, um sich zu entwickeln und Veränderungen gerne mitzugehen?
- Der Umgang mit "schwierigen" Mitarbeitern.
- Wie deut- und vorhersagbar sind innere menschliche Beweggründe und menschliches Verhalten anhand von Mimiken, Gesten und Haltungen?
- Was kann in Personalgesprächen falsch und was richtig gemacht werden: Feedbackregeln und andere Aspekte der Gesprächsführung.
- Das Vorstellungsgespräch: Gratwanderung zwischen Atmosphäre und Diagnostik.
- Angemessene Vermittlung von schlechten Nachrichten im Rahmen der Personalarbeit.

## METHODIK

Impulsvorträge, Einzel und Kleingruppenarbeit, Diskussion im Plenum, Rollenspiele, Übungen, Feedback

## ZIELGRUPPE

Personaler, die sich ein praxisorientiertes psychologisches Grundwissen für ihre Personalarbeit aneignen wollen

## BUCHUNGSCODE

P2.20

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.-15.03.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Stuttgart | 08.-09.04.2019 | 24.-25.10.2019 |
| München | 24.-25.06.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Leipzig | | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 30.-31.01.2019 | 12.-13.08.2019 |
| Berlin | 27.-28.05.2019 | 14.-15.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Kommunikation


3.1 Grundlagen der Kommunikation . . . . . 60
3.2 Effektive Kommunikation:
Bringen Sie es auf den Punkt . . . . . 61
3.3 Präsentorik:
Präsentation und Rhetorik . . . . . 62
3.4 Verhandlungstraining:
Techniken zur Verhandlungsführung . . . . . 63
3.5 Argumentationstraining:
Dialektik, Logik & Beweise . . . . . 64
3.6 Rhetorik und Kommunikation:
Perfekte Kommunikation & Körpersprache . . . . . 65
3.7 1 x 1 der Gesprächsführung:
Kommunikation mit Wirkung . . . . . 66
3.8 Fragetechnik:
Die Kunst des richtigen Fragens . . . . . 67
3.9 Rhetorik & Kommunikation für Frauen . . . . . 68
3.10 Telefontraining:
Erfolgreich telefonieren . . . . . 69
3.11 Besprechungen leiten:
Effiziente Moderation von Meetings . . . . . 70
3.12 Konfliktmanagement:
Konflikte erkennen- Konflikte lösen . . . . . 71
3.13 Das Beschwerdemanagement:
Die Reklamation als Chance . . . . . 72
3.14 Erfolgreiches Telefoninkasso:
Wirkungsvoller Einzug Ihrer Forderungen . . . . . 73
3.15 Stimme und Sprache:
Mehr Sicherheit am Telefon . . . . . 74
3.16 Kommunikationstraining . . . . . 75
3.17 Deeskalationstraining:
Konfliktgespräche am Telefon . . . . . 76
3.18 Presenting in English . . . . . 77
3.19 Interne Kommunikation . . . . . 78
3.20 Aggressivität im telefonischen Kundenkontakt . . . . . 79
3.21 Stimm- und Sprechtechnik in Verbindung
mit Präsentationen . . . . . 80
3.22 Verhandlungstraining für Einkäufer:
Souverän Verhandlungen führen . . . . . 81
3.23 Präsentieren und gewinnen:
Ihr wirkungsvoller Auftritt . . . . . 82

# Grundlagen der Kommunikation

## BESCHREIBUNG

Immer dann, wenn Menschen sich begegnen, findet Kommunikation statt. Gerade im beruflichen Umfeld spielt das eine wesentliche Rolle: Nur eine gute und vorurteilsfreie Kommunikation ermöglicht einen offenen und zielführenden Austausch- für den Unternehmenserfolg unverzichtbar. Gemeinsam trainieren wir praxisorientierte Gesprächstechniken, um im Umgang mit Vorgesetzten, Kollegen und Kunden sympathisch und lösungsorientiert zu kommunizieren.

Das Seminar ist rein praxisbezogen und besteht aus einer Vielzahl von Übungen.

### GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Gesagt ist nicht verstanden: Das Wechselspiel zwischen „Sender“ und „Empfänger“
- Die unterschiedlichen Kommunikationsstile
- Selbst- und Fremdbild: Analyse des eigenen Kommunikationsverhalten

### VORBEREITUNG VON GESPRÄCHEN

- Die systematische Gesprächsvorbereitung
- Merkmale eines strukturierten und zielführenden Gespräches

### WIRKUNGSVOLLE GESPRÄCHSTECHNIKEN

- Trennung von Sach- und Beziehungsebene
- Aktives Zuhören als Grundvoraussetzung für gegenseitiges Verstehen
- Die Fragetechnik als wichtiges Element der Gesprächssteuerung: Wann ist der Einsatz von welchen Fragen zielführend?
- Erfolgsrhetorik: Positive Formulierungen
- Die unterschiedliche Wirkung von „Ich-Botschaften“ und „Du-Botschaften“

### DAS FÜHREN VON LÖSUNGSORIENTIERTEN GESPRÄCHEN

- Die Rahmenbedingungen – Pflege der Beziehungsebene
- Souveräner Perspektivenwechsel: Die Wünsche des Gesprächspartners
- Selbstkontrolle praktizieren

### METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

### ZIELGRUPPE

Dieses Seminar richtet sich an alle, die Ihr Kommunikationsverhalten im beruflichen Alltag reflektieren und optimieren möchten

### BUCHUNGSCODE

P3.1

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.-15.03.2019 | 19.-20.09.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| München | 10.-11.01.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 09.-10.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hamburg | 10.-11.04.2019 | 01.-02.10.2019 |
| Berlin | 30.-31.01.2019 | 15.-16.06.2019 |
| Hannover | 03.-04.06.2019 | |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Effektive Kommunikation:
# Bringen Sie es auf den Punkt

## BESCHREIBUNG

Zielführend und klar zu kommunizieren ist eine wichtige Schlüsselqualifikation für Ihren beruflichen Erfolg. Im Zeitalter der schnellen Kommunikation ist das wichtiger denn je. Weit ausholende Formulierungen sind nicht mehr zeitgemäß – sie verfehlen das Ziel. Mit einer effektiven Kommunikation erreichen Sie genau das, was Sie anstreben. Das spart Zeit. Sie vermeiden Missverständnisse. Ihr Gesprächspartner hört Ihnen gerne zu.

Dieses Seminar bietet Ihnen eine Vielzahl von Ansätzen, um Ihre zielführende Kommunikation zu optimieren. Wir zeigen Ihnen, was Sie beachten sollten, wenn Sie im Gespräch kompetent und klar erscheinen möchten.

## INHALTE

- Einflussfaktoren: Was beeinflusst das Gespräch?
- Das Wechselspiel zwischen „Sender“ und „Empfänger“
- Paraphrasierung sichert Ihnen die Verständigung
- Klar formulieren: Bringen Sie es auf den Punkt
- Sprachliche Weichmacher und Ihre Wirkung: Füllwörter, Konjunktive & Co.
- Aktives Zuhören: Grundvoraussetzung für gegenseitiges Verstehens
- Steuerungselement Nr. 1 – die Fragetechnik
- Die unterschiedliche Wirkung von „Ich-Botschaften“ und „Du-Botschaften“
- Verbindliche Gesprächsabschlüsse

## METHODIK

Trainerinput, Praxisbeispiele, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen, die ihre kommunikativen Kompetenzen im Arbeitsalltag reflektieren und steigern möchten

## BUCHUNGSCODE

P3.2

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 05.04.2019 | 16.09.2019 |
| Stuttgart | 15.03.2019 | 13.10.2019 |
| München | 21.01.2019 | 15.07.2019 |
| Leipzig | | 19.08.2019 |
| Hamburg | 19.06.2019 | 01.12.2019 |
| Berlin | 22.05.2019 | 15.11.2019 |
| Hannover | 13.02.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Präsentorik:
# Präsentation und Rhetorik

## BESCHREIBUNG

Entscheidend für eine gelungene Präsentation ist der/die Präsentierende selbst – alle eingesetzten Medien sind Hilfsmittel, die reduziert, dafür stimmig die Präsentation untermauern. Anspruch der Präsentorik ist es, für ein bestimmtes Ziel und Thema die Medien reduziert und punktgenau auszuwählen. Wirkungsvoll zu sprechen, sich selbst überzeugend und sympathisch darzustellen, das ist präsentorische Perfomance mit perfekter Wirkung.

Das Seminar zeigt, welche persönlichen Wirkungsfaktoren es Ihnen leicht machen, das Ziel Ihrer Präsentation zu erreichen. Wirken Sie als Persönlichkeit so, dass Ihre Zuhörer Ihnen gerne folgen und Sie glaubhaft, authentisch und motivierend Ihre Zuhörer für Ihr Thema gewinnen.

## PRÄSENTATION

- Nicht mehr zeitgemäß: Wie Präsentationen mit PowerPoint & Co. Ihre Wirkung garantiert verfehlen
- Präsentorik: Die entscheidende Balance zwischen Präsentation & Rhetorik
- Einsatz von Medien: reduziert, stimmig und punktgenau
- Medienmix: Visualisierungstechniken neben PowerPoint
- Haptik – ein bewährtes Mittel wird zum neuen Trend
- klare Ziel- und Auftragsorientierung
- Kreative Vorbereitungstechnik
- Die Analyse der Zielgruppe
- Vorbereitung, Struktur und Gestaltung Ihrer erfolgreichen Präsentation

## RHETORIK

- Jetzt oder Nie – selten gibt es für eine Präsentation eine zweite Chance
- Ihr wirkungsvoller Auftritt – machen Sie es Ihren Zuhörer von der ersten Sekunde an leicht, Ihnen zuzuhören
- Persönliche Wirkungsfaktoren: Stimme, Sprache und Körpersprache
- Weniger ist mehr – kommen Sie zielorientiert auf den Punkt
- Gewinnen Sie das Vertrauen und die Sympathie Ihres Publikums: Positive Beziehungsgestaltung zum Publikum
- Umgang mit Störungen, besonderen Situationen und Pannen
- Der rote Faden: Verfolgen und erreichen Sie Ihr Präsentationsziel

## PRAXIS

Bitte bringen Sie Ihre eigene Präsentation (max. 10 Minuten) auf USB-Stick oder Notebook mit.

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Praxisorientierte Kommunikationsübungen

## ZIELGRUPPE

Alle, die mehr Souveränität und Selbstsicherheit bei ihren Präsentationen erlangen wollen

## BUCHUNGSCODE

P3.3

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 07.-08.02.2019 | 29.-30.08.2019 |
| Stuttgart | 13.-14.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| München | 30.-31.01.2019 | 15.-16.07.2019 |
| Leipzig | 14.-15.03.2019 | 10.-11.09.2019 |
| Hamburg | 13.-14.06.2019 | 16.-17.12.2019 |
| Berlin | 29.-30.04.2019 | 24.-25.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Verhandlungstraining:
# Techniken zur Verhandlungsführung

## BESCHREIBUNG

Wir verhandeln täglich – mal im Großen, mal im Kleinen. Die Ausgangssituation ist immer gleich: zwei Seiten, zwei nicht übereinstimmende Ziele. Häufig werden Verhandlungen ohne klare Vorbereitung und definierte Ziele geführt – Taktiken und Strategien werden nicht oder unbewusst eingesetzt. Für Ihren Verhandlungserfolg sind das grundlegende Faktoren. In diesem Seminar bauen wir gemeinsam Ihre Verhandlungskompetenz aus. Sie lernen künftige Verhandlungen sicher und lösungsorientiert zu führen. Die optimale Vorbereitung trägt dazu bei, dass auch in schwierigen Verhandlungen Sie zu jedem Zeitpunkt fair, offen und selbstsicher agieren. Verhandlungskompetenz ist die zentrale Kunst im beruflichen Umfeld.

## VORBEREITUNG

- Checkliste: Effiziente Vorbereitung ohne viel Aufwand
- Festlegung der eigenen Ziele und Interessen
- Die Gegenseite: Ziele und Interessen des Verhandlungspartners
- Definition Ihrer Verhandlungsstrategie

## VERHANDLUNGSTECHNIKEN

- Zwei Verhandlungsarten im Vergleich: hart oder weich?
- Analyse des persönlichen Verhandlungsstils
- Sach- und Beziehungsebene in Verhandlungen
- Bestimmt in der Sache- fair gegenüber Partnern
- Der Körper lügt nie: Signale der Zustimmung und Ablehnung erkennen
- Die richtigen Fragen stellen: Wer fragt, der führt!
- Informations- und Lenkungsfragen
- Aktives Zuhören- strategisches Verhandlungsinstrument
- Verhandlungsjudo
- Feilschen
- Unfaire Verhandlungstaktiken rasch erkennen

## DAS HARVARD®-KONZEPT

- Die Methode des sachbezogenen und kooperativen Verhandelns
- Trennung der Sach- und Beziehungsebene
- Nicht um Positionen feilschen
- Interessen sind wichtiger als Positionen

## SCHWIERIGE GESPRÄCHE KONSTRUKTIV FÜHREN

- Und wenn die Gegenseite stärker ist?
- Was tun, wenn keine Einigung erzielt werden kann: Die BATNA-Formel
- Schwierige und unfaire Verhandlungspartner

## METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, Praxisbeispiele der Teilnehmer, gemeinsame Analyse und Optimierung, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für den beruflichen Alltag, Transfer der Inhalte in die Berufspraxis anhand von realen Verhandlungssituationen

## ZIELGRUPPE

Alle, die künftige Verhandlungssituationen mit geeigneten Techniken und Werkzeugen souverän meistern wollen

## BUCHUNGSCODE

P3.4

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 28.-29.01.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Stuttgart | 29.-30.04.2019 | 17.-18.10.2019 |
| München | 28.-29.01.2019 | 17.-18.07.2019 |
| Leipzig | 12.-13.02.2019 | 21.-22.08.2019 |
| Hamburg | 20.-21.03.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 03.-04.04.2019 | 22.-23.10.2019 |
| Hannover | 18.-19.06.2019 | 11.-12.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Argumentationstraining:
# Dialektik, Logik & Beweise

## BESCHREIBUNG

Argumentieren ist die Kunst, Menschen zu gewinnen. Wer argumentiert, liefert seinem Gesprächspartner einen Beweis für die getroffene Aussage: Das Argument. Mit logischen Argumenten überzeugen Sie Ihren Gesprächspartner fair und wirksam – Sie verändern seine Wahrnehmung ohne zu manipulieren.

Anhand zahlreicher Tipps lernen Sie, logisch und sprachlich wirkungsvoll zu argumentieren und sich dabei auf Ihren Gesprächspartner einzustellen. Wir analysieren im Seminar, wie Ihre Art zu argumentieren wirkt. Rhetorisch – dialektisch – logisch.

## INHALTE

- Was bedeutet Argumentieren?
- Adressatenbezogen argumentieren
- Rhetorische Stilmittel für eine wirkungsvolle Argumentation
- Logik – die Lehre des schlussfolgernden Denkens
- Unterschiedliche Formen von Argumenten
- Signalwörter für Begründungen; Nutzenargumente
- Spannender Argumentationsaufbau: Das Fünfsatzmodell von Hellmut Geißner
- Psycho-Logik – die Lehre der Gefühle
- Merkmale der Persönlichkeit: Überzeugungskraft und Glaubwürdigkeit
- Umgang mit Widerständen

## METHODIK

Praxisorientierter Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, Praxisbeispiele der Teilnehmer, gemeinsame Analyse und Optimierung, Kommunikationsübungen, Transfer der Inhalte in die Berufspraxis anhand von realen Situationen

## ZIELGRUPPE

Alle, die in Gesprächen, Vorträgen, Diskussionen oder Besprechungen überzeugend argumentieren möchten

## BUCHUNGSCODE

P3.5

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.02.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 23.01.2019 | 19.07.2019 |
| München | 30.04.2019 | 20.10.2019 |
| Leipzig | 13.05.2019 | 15.11.2019 |
| Hamburg | 01.03.2019 | 06.09.2019 |
| Berlin | 12.06.2019 | 04.12.2019 |
| Hannover | | 03.07.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Rhetorik und Kommunikation:
# Perfekte Kommunikation & Körpersprache

## BESCHREIBUNG

Man kann nicht nicht kommunizieren, bringt es Paul Watzlawick auf den Punkt. Unser Körper spricht immer. Mimik, Gestik, Tonfall, Haltung, Gang hinterlassen einen bleibenden Eindruck, sie prägen Sympathie und Antipathie deutlicher als alles, was wir sagen. Frei und wirkungsvoll reden können, Ihre Zuhörer überzeugen, unterhalten- ja sogar begeistern – das ist kein Wunderwerk und auch nicht nur Menschen mit Talent vorbehalten, sondern das kann man lernen. Sie lernen, Ihre persönliche Wirkung auf andere zu verstärken. Das Seminar ist sehr praxisbezogen und besteht aus einer Vielzahl von Übungen.

### GRUNDSÄTZE DER RHETORIK

- Was macht Sie beim Reden überzeugend?
- Überzeugt sein – überzeugend reden – überzeugend wirken
- Authentizität, Selbstsicherheit und Persönlichkeit

### DIE STIMME ERFOLGREICH EINSETZEN

- Stimmung durch Stimme erzeugen
- Mit der Stimme gekonnt umgehen:
- Lautstärke, Modulation, Tempo, Pausen
- Stimm-, Körper- und Atemübungen für eine gute Balance

### DIE KÖRPERSPRACHE EINSETZEN

- Sich seiner Körpersprache bewusst werden
- Haltung, Gestik, Mimik, Blickkontakt, Selbstbewusstsein und Ausstrahlung verbessern
- Das äußere Erscheinungsbild

### WIRKUNGSVOLLE KOMMUNIKATION

- Die verschiedenen Ebenen der Kommunikation
- Unterstützende Techniken für eine wirkungsvolle Kommunikation

### DIE SPRACHE UND DIE ARGUMENTATION

- Strukturiert und nachvollziehbar argumentieren
- Positiv formulieren und damit mehr erreichen

### BESONDERE GESPRÄCHSSITUATIONEN MEISTERN

- Abbau von Stress und Lampenfieber
- Ruhe und Gelassenheit bewahren
- Umgang mit Missverständnissen, Widerständen und Konflikte

### METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

### ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, die ihre Gesprächskompetenz überprüfen und optimieren wollen

### BUCHUNGSCODE

P3.6

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.-14.06.2019 | 25.-26.11.2019 |
| Stuttgart | 09.-10.05.2019 | 18.-19.09.2019 |
| München | 12.-13.02.2019 | 24.-25.07.2019 |
| Leipzig | 11.-12.02.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Hamburg | 11.-12.04.2019 | 04.-05.11.2019 |
| Berlin | 14.-15.03.2019 | 09.-10.09.2019 |
| Hannover | 14.-15.01.2019 | 19.-20.08.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# 1 x 1 der Gesprächsführung:
# Kommunikation mit Wirkung

## BESCHREIBUNG

Kennen Sie die Situation: Ihnen fällt nach einem Gespräch plötzlich ein, was Sie hätten sagen sollen- leider zu spät. Sehr häufig kommen wir in eine Lage, wo wir gerne souveräner und erfolgreicher kommunizieren und auftreten möchten. Sei es in anspruchsvollen Gesprächssituationen, bei Konflikten oder ganz einfach im Alltag und im Umgang mit Vorgesetzten, Kollegen und Teammitgliedern. Mitarbeiter, die die Grundlagen der Gesprächsführung beherrschen, haben viele Vorteile. Lernen Sie in diesem Seminar Ihre Wirkung zu verstärken: Durch aktive Kommunikation und authentisches Auftreten.

- **Das eigene Gesprächsverhalten reflektieren:**
  Eigene Kommunikationsmuster und die von anderen erkennen und gezielt beeinflussen
- **Gute Beziehungen aufbauen:**
  Durch aktives Zuhören die Bedürfnisse und Wünsche der Gesprächspartner verstehen
- **Die eigene Körpersprache verstehen:**
  Die Existenz nonverbaler Informationen kennen lernen und über dessen Wirkung mehr erfahrenn
- **Den eigenen Standpunkt souverän und gekonnt vermitteln:**
  Aufbau einer wirksamen Argumentationskette und was Sie bei der Umsetzung in die Praxis beachten sollten
- **Empathie & Konsequenz:**
  Werden Sie achtsamer mit sich selbst und Ihren Gesprächspartnern, steigern Sie Ihre Wahrnehmung und erreichen Sie mit Wertschätzung und Klarheit ihr Ziel
- **Schlagfertig und souverän reagieren:**
  Persönlichen Angriffen begegnen, die richtigen Worte finden und spontan und humorvoll reagieren
- **Das schwierige Gespräch:**
  Wahrnehmung eigener Emotionen und mit den richtigen Fragetechniken das Gespräch gezielt steuern

## METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Führungs- und Führungsnachwuchskräfte, Mitarbeiter aus allen Bereichen, die selbstbewusst und souverän argumentieren möchten

## BUCHUNGSCODE

P3.7

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 20.02.2019 | 11.07.2019 |
| Stuttgart | 18.03.2019 | 20.09.2019 |
| München | 29.01.2019 | 08.11.2019 |
| Leipzig | 07.03.2019 | 03.07.2019 |
| Hamburg | 16.04.2019 | 18.11.2019 |
| Berlin | 27.05.2019 | 03.12.2019 |
| Hannover | 09.05.2019 | 19.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Fragetechnik:
# Die Kunst des richtigen Fragens

## BESCHREIBUNG

Fragen sind Alltagswerkzeuge in unserer Kommunikation – wir benutzen Sie ständig, meistens unbewusst. Die Kunst besteht darin, die richtigen Fragen zu stellen. Wir können so das Gespräch in eine bestimmte Richtung lenken und den Fortgang der gesamten Kommunikation beeinflussen. Ohne selbst viel sprechen zu müssen, bringen Fragen unseren Gesprächspartner zum (Nach)Denken und zum Reden.
In diesem Workshop erhalten Sie wertvolles Wissen und Tipps, wie Sie Fragen in ihrer Vielseitigkeit klug anwenden. Sie lernen mit diesem Werkzeug so umzugehen, dass Sie Fragen situationsgerecht und klug einsetzen können.

## GRUNDLAGEN DER FRAGETECHNIK

- Wer fragt – führt das Gespräch!
- Vom Monolog zum Dialog
- Checkliste: Die Wirkung von Fragen
- Frageformen: Offene Frage- Geschlossene Frage – Alternativfrage – Bestätigungsfrage- Suggestivfrage

## DER EINSATZ VON FRAGEN

- Der kluge Einsatz von Fragen abhängig von Situation & Absicht
- Wie Sie durch zielorientierte Fragen optimale Lösungen finden
- Frageformen: Informationsfrage – Verständnisfrage – Begründungsfrage- Eingebettete Frage

## PSYCHOLOGISCHE GRUNDLAGEN DER FRAGETECHNIK

- Psychologische Grundlagen der Fragetechnik: Motive, Verhaltensmuster und Gedankengänge Ihres Gesprächspartners werden hörbar
- Wer fragt, nimmt seinen Gesprächspartner ernst und gewinnt seine Sympathie
- Frageformen: Motivationsfrage – Szenariofrage – Einschätzungsfrage – Erzählfrage- Trichterfrage

## DIE FRAGETECHNIK BEI KONFLIKTLÖSUNGEN

- Wie helfen uns Fragen, Konflikte zu steuern und zu lösen?
- Frageformen: Analysefrage – Konkretisierungsfrage – Meinungsfrage- Bestimmungsfrage

## IHRE PRAXIS

- Unterschiedliche Abteilungen – unterschiedliche Fragen: Ausarbeitung individueller Fragen für jede/n Teilnehmer/in

## METHODIK

Praxisorientierter Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Entwicklung individueller Strategien, leicht umsetzbare Transferhilfen, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, zahlreiche Kommunikationsübungen

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen

## BUCHUNGSCODE

P3.8

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.-30.04.2019 | 11.-12.07.2019 |
| Stuttgart | 20.-21.02.2019 | 12.-13.09.2019 |
| München | 27.-28.06.2019 | 12.-13.12.2019 |
| Leipzig | 01.-02.04.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Hamburg | 06.-07.05.2019 | 05.-06.11.2019 |
| Berlin | 24.-25.01.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Hannover | 07.-08.02.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Rhetorik & Kommunikation für Frauen

## BESCHREIBUNG

Frauen haben einen anderen Bezug zur verbalen und nonverbalen Sprache als Männer. Zurückhaltung, Harmoniebedürfnis und andere emotionale Fallen tragen dazu bei, dass Frauen nicht das Wort ergreifen oder wenn- nur zögerlich sprechen. Typisch weibliche Kommunikationsmuster, sprachliche Weichmacher und Konjunktive kommen hinzu. Richtig angewandt, hat jede Frau- aufgrund ihrer biologischen Voraussetzung – einen großen Vorteil, was die Kommunikationsfähigkeit und die Sozialkompetenz betrifft.

Dieses Seminar richtet sich speziell an Frauen. Sie erhalten in diesem Seminar zahlreiche und leicht umsetzbare Tipps für eine gewinnende und zielführende Kommunikation. Perfektionieren Sie Ihren beruflichen Auftritt in Wort und Person!

## INHALTE

- Frauensprache – Männersprache
- Emotionale Fallen, Harmoniebedürfnis & Co.
- Analyse des eigenen Kommunikationsverhaltens
- Wirkungsfaktor: Körpersprache und persönlicher Stil
- Steigerung der Selbstsicherheit: Eigene Stärken erkennen und ausbauen
- Ziele und Wünsche erkennen und aussprechen
- Konkret formulieren: Bringen Sie es auf den Punkt.
- Lernen Sie „Nein“ zu sagen
- Den Standpunkt vertreten – auch bei Gegenwind
- Schlagfertigkeit
- Platzhirsch & Co. – Umgang mit männlicher Dominanz

## METHODIK

Sehr praxisorientierter Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, Praxisbeispiele der Teilnehmer, gemeinsame Analyse und Optimierung, Kommunikationsübungen

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an alle Frauen, die im beruflichen Umfeld rhetorisch perfekt auftreten möchten

## BUCHUNGSCODE

P3.9

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 30.01.2019 | 03.07.2019 |
| Stuttgart | 03.06.2019 | 04.12.2019 |
| München | 18.02.2019 | 16.09.2019 |
| Leipzig | 06.05.2019 | 05.11.2019 |
| Hamburg | 28.02.2019 | 30.08.2019 |
| Berlin | 04.04.2019 | 01.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Telefontraining:
# Erfolgreich telefonieren

## BESCHREIBUNG

Auch im digitalen Zeitalter ist das Telefon nach wie vor ein wichtiges Instrument, gerade dann, wenn es um direkte und schnelle Kommunikation geht. Kommunizieren Sie persönlich, authentisch und echt – so gelingt der Kontakt zum Kunden am besten. Vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner vom ersten Wort an einen guten und sympathischen Eindruck und schaffen Sie so die Grundlage für eine positive Kundenbeziehung. In unserem Seminar erhalten Sie viele praktische Lösungen, Tipps und Tricks für Ihren perfekten Auftritt am Telefon. Sie lernen, in schwierigen Gesprächssituationen einen kühlen Kopf zu behalten. Gerade bei Unstimmigkeiten bedeutet es viel, immer ruhig und professionell zu reagieren. Sie erhalten viele sofort umsetzbare Anregungen für Ihren persönlichen Telefonstil.

## GRUNDSÄTZLICHES ZUM TELEFON

- Das Verhalten am Telefon: Unser Kunde prägt sein Bild von unserem Unternehmen
- Positive Grundeinstellung und gute Selbstmotivation auch in Stoßzeiten
- Die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon: Gesprächspartner sehen sich nicht
- Vermeidung typischer Telefonsünden

## SERVICE- UND KUNDENORIENTIERTE TELEFONATE

- Der erste Eindruck am Telefon: Der Kunde ist willkommen!
- Wirkungsfaktor Stimme – so wirkt meine Stimme sympathisch
- Phasen eines Telefonates
- Aktives Zuhören und die Kraft von positiven Formulierungen
- Unterschiedliche Fragetechniken und deren Einsatz
- Weichspüler, Selbstmord- und Reizwörter vermeiden
- Verbindliche Telefonate – Vereinbarungen treffen
- Der positive und freundliche Gesprächsschluss
- 12 Grundregeln für die kundenorientierte Kommunikation

## SCHWIERIGE SITUATIONEN AM TELEFON

- Das Erkennen und die individuelle Behandlung von schwierigen Situationen
- Unser Kommunikationsverhalten trägt zur raschen Deeskalation bei
- Gute Formulierungen für die Übermittlung von schlechten Nachrichten
- Schwierige Gesprächspartner – Was tun?

## UMSETZUNG IN IHRE PRAXIS

- Analyse und Optimierung des eigenen telefonischen Gesprächsverhaltens
- Formulierung von individuellen Gesprächsbausteinen
- Organisation der Telefonarbeit: Vorbereitung und Nachbereitung
- Ausarbeitung von persönlichen individuellen Checklisten für jede/n Teilnehmer/in

## METHODIK

Praxisorientierter Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, Praxisbeispiele der Teilnehmer, Analyse und Optimierung, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für den beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter, die im telefonischen Kundenkontakt stehen

## BUCHUNGSCODE

P3.10

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 10.05.2019 | 08.11.2019 |
| Stuttgart | 05.04.2019 | 25.10.2019 |
| München | 03.06.2019 | 06.12.2019 |
| Leipzig | 30.01.2019 | 21.08.2019 |
| Hamburg | 18.02.2019 | 06.09.2019 |
| Berlin | 11.02.2019 | 20.09.2019 |
| Hannover | 19.06.2019 | 16.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Besprechungen leiten:
# Effiziente Moderation von Meetings

## BESCHREIBUNG

In Meetings, Besprechungen und Projektgruppen verbringen wir einen Großteil unserer Arbeitszeit, in der Regel mehr als die Hälfte. Diese Zusammenkünfte gehören zum Arbeitsalltag und werden von den Teilnehmern doch hauptsächlich als Zeitdiebe betrachtet. Von den Kosten ganz zu schweigen. Nur durch strukturierte Planung und zielorientierte Leitung können wir vermeiden, dass wertvolle Arbeitszeit verschwendet wird. Wir erreichen stattdessen, dass verbindliche Vereinbarungen und Ergebnisse aus den Meetings hervorgehen. Für diesen Erfolg ist die Rolle des Moderators von zentraler Bedeutung.

### STRUKTURIERTE PLANUNG

- Kosten und Nutzen von Besprechungen
- Inhaltliche Vorbereitung- Definition der Ziele
- Kriterien für die sinnvolle Auswahl der Besprechungsteilnehmer
- Einladung, Agenda und Tagesordnungspunkte
- Von der Tagesordnung zur Moderation
- Methodische Konzeption und persönliche Vorbereitung des Moderators

### ZIELORIENTIERTE LEITUNG

- Die Rolle des Moderators als Besprechungs-Leiter
- Pünktlichkeit, Beginn, Pausen
- Eröffnung und zielorientierte Leitung
- Zeitmanagement: Halten Sie den Zeitrahmen ein
- Problem oder Lösung? Der Nutzen einer produktiven Besprechung mit Fokus auf Entscheidung und Problemlösung
- Gesprächsleitung in unterschiedlichen Diskussionsphasen

### HANDWERKSZEUG EINES PROFESSIONELLEN MODERATORS

- Herausforderungen bewältigen: Richtig auf Störungen und Einwände reagieren
- Fragetechniken und aktives Zuhören
- Binden Sie alle Teilnehmer aktiv ein: Ruhige Teilnehmer einbeziehen, Vielredner wertschätzend bremsen
- Sicherung von Ergebnissen
- Einsatz von Medien: reduziert, stimmig und punktgenau
- Medienmix: Visualisierungstechniken neben PowerPoint
- Aufgaben konsequent von Meeting zu Meeting delegieren und abrufen
- Schwierige Besprechungssituationen gekonnt meistern

### DOKUMENTATION UND NACHBEREITUNG

- Konsequente Dokumentation und Aktionsplanung: Sichern Sie sich verbindliche Ergebnisse
- Das zeitgemäße schlanke Ergebnisprotokoll
- Erstellen von Maßnahmenplänen
- Controlling der Besprechungsergebnisse

### METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag, Arbeit an Fallbeispielen

### ZIELGRUPPE

Alle, die Meetings und Besprechungen zu leiten haben

### BUCHUNGSCODE

P3.11

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Stuttgart | 29.-30.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hamburg | 03.-04.06.2019 | 11.-12.12.2019 |
| Berlin | 11.-12.03.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Hannover | 21.-22.01.2019 | 22.-23.08.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

PRAXISTRAINING
Kleingruppe mit max. 6 Personen

# Konfliktmanagement:
# Konflikte erkennen- Konflikte lösen

## BESCHREIBUNG

Konflikte sind ein normaler Bestandteil des Berufsalltags. Wo Menschen und verschiedene Arbeitsbereiche zusammentreffen, sind Konflikte an der Tagesordnung. Diese Spannungsfelder können Belastung aber auch wertvolle Chance(n) sein: Werden Konflikte nicht erkannt und gelöst, droht die Gefahr der Eskalation. Im schlimmsten Fall führen sie zu Motivationsverlusten und richten unternehmerischen Schaden an.

Erfahren Sie in diesem Seminar, wie Sie Konflikte frühzeitig erkennen, einschätzen und lösen. Nutzen Sie die positiven Aspekte von Konflikten und steigern Sie durch sichere Techniken der Konfliktbewältigung die Leistung im Team. Erkennen Sie Ihren eigenen Konfliktstil und erweitern Sie Ihre persönliche Kompetenz im Umgang mit verschiedenen Konfliktsituationen.

## INHALTE

- Ursachen, Formen und Dynamik von Konflikten
- Konfliktstufen und ihre Bedeutung
- Die konstruktive Steuerung von Konflikten
- Analyse des eigenen Konfliktverhaltens
- Ausbau der persönlichen Konfliktfähigkeit
- Erarbeitung einer persönlichen Konfliktbearbeitungsstrategie
- Interventionstechniken zur Deeskalation
- Konstruktive Kommunikationstechniken
- Gesprächsführung in schwierigen Situationen
- Typische Konfliktsituationen und der Umgang damit
- Techniken zur Verbesserung der Konfliktfähigkeit und Konfliktbewältigung
- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Konfliktgesprächen
- Wege zu einer neuen Konfliktkultur

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, Selbstanalyse, Checklisten

## ZIELGRUPPE

MitarbeiterInnen und Führungskräfte aller Ebenen, die ihren Umgang mit Konfliktsituationen und Konflikten verbessern wollen

## BUCHUNGSCODE

P3.12

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.03.2019 | 08.07.2019 |
| Stuttgart | 24.06.2019 | 14.10.2019 |
| München | 24.06.2019 | 18.11.2019 |
| Leipzig | 10.05.2019 | 04.11.2019 |
| Hamburg | 03.04.2019 | 02.12.2019 |
| Berlin | 11.02.2019 | 05.09.2019 |
| Hannover | 16.01.2019 | 19.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Das Beschwerdemanagement:
# Die Reklamation als Chance

## BESCHREIBUNG

Reklamationen gehören zu den unangenehmen Ereignissen im Berufsleben. Die Art, wie wir eine Reklamation behandeln oder wie wir mit unserem Kunden kommunizieren, löst eine wirtschaftliche Reaktion aus. Im schlimmsten Fall das Ende einer Geschäftsbeziehung. In diesem Seminar lernen Sie, wie ein professionelles Reklamationsmanagement systematisch ein Instrument zur Kundenbindung wird. Sie erhalten Werkzeuge, wie Sie das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen und so die Kundenverbindung aktiv stärken.

### GRUNDSÄTZLICHES ZU REKLAMATIONEN UND BESCHWERDEN

- Ursachen und Entstehung von Beschwerden
- Der Unterschied zwischen Beschwerde und Reklamation
- Jede Reklamation bzw. Beschwerde ist eine einmalige Chance

### ORGANISATION DES BESCHWERDEMANAGEMENTS

- Der Prozessablauf: Annahme, Zwischenbescheid, Bearbeitung, Reporting
- Vorteile eines strukturierten und definierten Beschwerdemanagements
- Reaktionszeiten – Wie viel Geduld bringt ein Kunde auf?
- Instrumente zur Kundenbindung bei der Reklamationsbearbeitung
- Die Auswertung und organisatorische Maßnahmen von Beschwerden
- Minimierung von Reklamationen

### TELEFONISCHE REKLAMATIONSBEARBEITUNG

- Am Telefon: Der Kunde prägt sein Bild von unserem Unternehmen
- Positive Einstellung und Selbstmotivation auch in schwierigen Situationen
- Gutes Verhalten bei einer unberechtigten Beschwerde und für die Übermittlung von schlechten Nachrichten
- Die sechs Stufen im Beschwerdegespräch
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Emotionen und Einwänden: Deeskalierende Kommunikationstechniken
- Aufgebrachte, reklamierende Anrufer auf die Sachebene zurückführen
- Was Sie bei Reklamationen vermeiden sollten: Reizwörter, Killerphrasen & Co.
- Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Was tun, wenn überzogene Forderungen gestellt werden
- Gutes Verhalten bei einer unberechtigten Beschwerde

### SCHRIFTLICHE REKLAMATIONSBEARBEITUNG

- Formulierungshilfen: Zwischenbescheide, Antwortbriefe, Textbausteine
- Stilvoll – auch per E-Mail
- Optimierung Ihrer persönlichen Beschwerdekorrespondenz

### UMSETZUNG IN DIE PRAXIS

- Bedarfsabfrage der Teilnehmer/innen
- Checklisten
- Ausarbeitung individueller Umsetzungsstrategien für jede/n Teilnehmer/in
- Analyse und Optimierung des eigenen telefonischen Gesprächsverhaltens
- Alle Teilnehmer/innen werden gebeten, Ihre anonymisierten Praxisfälle zum Seminar mitzubringen. Anhand dieser Fallbeispiele wird gearbeitet

### ZIELGRUPPE

Alle, die ihr persönliches Verhalten im Reklamations- und Beschwerdefall optimieren möchten

### BUCHUNGSCODE

P3.13

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.02.2019 | 08.-09.07.2019 |
| Stuttgart | 03.-04.06.2019 | 25.-26.11.2019 |
| München | 18.-19.03.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 09.-10.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 25.-26.02.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Berlin | 11.-12.03.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 14.-15.01.2019 | 15.-16.08.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Erfolgreiches Telefoninkasso:
# Wirkungsvoller Einzug Ihrer Forderungen

## BESCHREIBUNG

Schwierige wirtschaftliche Zeiten und die seit Jahren gesunkene Zahlungsmoral säumiger Kunden stellen Unternehmen beim Einzug ihrer Außenstände häufig vor große Herausforderungen. Das Versenden von Mahnbescheiden, das Einschalten eines Inkassobüros und im schlimmsten Fall die juristische Auseinandersetzung mit dem säumigen Zahler, bedeuten für Ihr Unternehmen einen zusätzlichen Zeit- und Kostenaufwand. Vielfach bedeutet diese Vorgehensweise auch den Verlust des Kunden.

In diesem Seminar lernen Sie, mit wirkungsvollen und sofort umsetzbaren Methoden gemeinsam mit dem zahlungspflichtigen Kunden die Basis dafür zu schaffen, dass das Geld kommt und der Kunde bleibt.

## INHALTE

- Grundlagen des Telefon-Inkasso
- Die Gesprächsvorbereitung: Innere Einstellung zum säumigen Zahler, der rote Faden im Gespräch, Etablierung der notwendigen Beziehungsbasis
- Vom Schuldner zum Kunden: Perspektivenwechsel im Inkasso
- Goldene Gesprächsregeln für ein erfolgreiches Telefoninkasso
- Gesprächsführung im Inkassogespräch – fest in der Sache, weich zum Menschen
- Zahlungstermine und eventuelle Ratenzahlungen verbindlich und sicher vereinbaren
- Umgang mit Ausreden und Ablenkungstaktiken des Gesprächspartners
- Optimale unternehmerische Außenwirkung im Telefon-Inkasso

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Praktische Anleitungen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen

## ZIELGRUPPE

Alle, die sich im Unternehmen bereits um das Mahnwesen kümmern bzw. die vorhaben, in ihrem Unternehmen die Möglichkeiten des telefonischen Mahnwesens einzuführen

## BUCHUNGSCODE

P3.14

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Stuttgart | 24.06.2019 | 25.11.2019 |
| Hamburg | 04.06.2019 | 26.09.2019 |
| Berlin | 29.04.2019 | 21.10.2019 |
| Hannover | 18.02.2019 | 30.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Stimme und Sprache:
# Mehr Sicherheit am Telefon

## BESCHREIBUNG

Die Stimme und das Verhalten am Telefon sind ausschlaggebend für Ihren Erfolg. In diesem Seminar erhalten Sie das Know-How, wie Sie selbstsicher und zielgerichtet telefonieren und damit Ihre Wirkung am Telefon verstärken.

Schwierige Gesprächssituationen meistern Sie souverän durch neu erlernte Techniken und Strategien.

## INHALTE

- Wie wirke ich am Telefon?
- Blockaden erkennen und verändern
- Stimme und Sprache am Telefon- mehr als nur Mittel zur Verständigung
- Die Bedeutung der Körperhaltung und Körpersprache
- Die Voraussetzung für den Telefonerfolg- Wie ist meine innere Einstellung?
- Sicherheit am Telefon erlangen und erhalten
- Die Gesprächsführung
- Die Einstellung zum Anrufer
- Spielregeln und Methoden für die erfolgreiche Kommunikation
- Telefonate positiv beenden

## METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen

## ZIELGRUPPE

Alle Personen, die mehr Sicherheit am Telefon gewinnen wollen, um sicher und erfolgreich zu telefonieren

## BUCHUNGSCODE

P3.15

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.04.2019 | 18.10.2019 |
| Stuttgart | 24.06.2019 | 12.12.2019 |
| München | 25.01.2019 | 15.07.2019 |
| Leipzig | 27.05.2019 | 16.09.2019 |
| Hamburg | 04.02.2019 | 04.09.2019 |
| Berlin | 09.05.2019 | 06.11.2019 |
| Hannover | 01.03.2019 | 22.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Kommunikationstraining

## BESCHREIBUNG

Wir kommunizieren täglich und sind von Kommunikation umgeben. Kommunikative Fähigkeiten und rhetorisches Geschick sind heute wichtiger denn je.

In diesem Seminar erlernen Sie, mit zwischenmenschlicher Kommunikation effektiv zu kommunizieren – mit Kunden, Vorgesetzten oder mit Kollegen. Überzeugen Sie Ihren Gesprächspartner mit gekonnter Gesprächsführung und Ihrer positiven Wirkung. Schwierige Gesprächssituationen meistern Sie souverän durch neu erlernte Techniken und Strategien. Aktiv trainieren wir gemeinsam Ihre kommunikativen Fähigkeiten.

## INHALTE

- Welchen Einfluss nehmen die Körperhaltung und die Körpersprache auf unser Kommunikationsverhalten?
- Stimme und Sprache – mehr als nur Mittel zur Verständigung
- Durch aktives Zuhören die Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Gesprächspartner verstehen
- Sicherheit in der Gesprächsführung
- Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussionen
- Rhetorik für Erfolg: Positive Formulierungen
- Schwierige Gesprächssituationen und der konstruktive Umgang

## METHODIK

Trainerinput, Praxisbeispielen, Praktische Anleitungen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen und Führungskräfte aller Ebenen, die ihre Kommunikationskompetenz überprüfen und optimieren wollen

## BUCHUNGSCODE

P3.16

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 19.04.2019 | 07.10.2019 |
| Stuttgart | 24.06.2019 | 04.12.2019 |
| München | 18.02.2019 | 16.09.2019 |
| Leipzig | 27.05.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 25.04.2019 | 01.10.2019 |
| Berlin | 07.03.2019 | 09.09.2019 |
| Hannover | 10.01.2019 | 15.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Deeskalationstraining:
# Konfliktgespräche am Telefon

## BESCHREIBUNG

Konfliktgespräche am Telefon gehören zu den schwierigsten Situationen, da alle Mittel unserer nonverbalen Kommunikation wegfallen. Alleine das, was wir sagen und wie wir es sagen, zählt.

In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen zahlreiche Strategien, die für verschiedene Konfliktsituationen am Telefon greifen. Sie lernen durch Ihr Verhalten und Ihre bewusste Kommunikation zur raschen und aktiven Deeskalation beizutragen, um künftige Konfliktgespräche am Telefon lösungsorientiert zu führen.

## GRUNDSÄTZLICHES

- Ursache und Wirkung von eskalierenden Telefonaten
- Verhaltensmuster von aggressiven Gesprächspartnern
- Sach- und Beziehungsebene: Kritik als Chance nutzen
- Erwartungen, Bedürfnisse und Motive von beiden Seiten
- Der Perspektivwechsel: Hilfreich in vielen Situationen

## GESPRÄCHSKOMPETENZ

- Stimme und Sprache: Mehr als Mittel zur Verständigung
- Aktives Zuhören: Grundvoraussetzung für Verstehen
- Bewährte Methoden zur Gesprächsführung
- Paraphrasierung sichert Ihnen die Verständigung
- Pauschalaussagen hinterfragen

## DEESKALATIONSTECHNIKEN

- Techniken zur frühzeitigen Deeskalation
- Eskalation verhindern – das Vermeiden von Konfliktverstärkern
- Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussionen
- Umgang mit eigenen Emotionen – was tun, wenn man sich persönlich angegriffen fühlt
- Verständnis zeigen – nur keine voreiligen Zusagen machen
- Kundenbindung stärken – Zugeständnisse nicht unter Wert verkaufen
- Klare Vereinbarungen treffen und einhalten

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, Efahrungsaustausch, Selbstreflextion

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen und Führungskräfte aller Ebenen, die ihren Umgang mit Konfliktsituationen am Telefon überprüfen und optimieren wollen

## BUCHUNGSCODE

P3.17

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 12.06.2019 | 09.12.2019 |
| Stuttgart | 11.03.2019 | 16.09.2019 |
| München | 09.05.2019 | 20.11.2019 |
| Leipzig | 27.05.2019 | 26.08.2019 |
| Hamburg | 21.01.2019 | 22.06.2019 |
| Berlin | 18.02.2019 | 09.09.2019 |
| Hannover | 04.04.2019 | 21.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

PRAXISTRAINING
Kleingruppe mit max. 6 Personen

# Presenting in English

## BESCHREIBUNG

Are you about to give a presentation in English but are still insecure on how to get started? Or do you already have some experience and want to improve your skills? This seminar will help you develop key communication skills in order to present yourself and your message more successfully.

You will improve your ability to structure and deliver oral presentations in English and develop confidence to participate in discussions, conferences, seminars or workshops.

## CONTENT

- Preparing your presentation
- Getting started – greetings and introductions
- The body of the presentation: structure and content
- Stating important ideas and expressing opinions
- The conclusion of your presentation
- Rhetorical techniques and audience friendly language
- How to deliver complicated content clearly and effectively
- Interacting with the audience
- Visuals

## METHODS

Trainer input, discussions, presentation simulations, feedback
Please note: Participants are explicitely encouraged to bring along their own (English) presentation topics and material to work on in the course!

## TARGET GROUP

People who want to prepare their first presentation in English or who want to win more confidence in their presentation skills; intermediate level or higher required

## BUCHUNGSCODE

P3.18

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.03.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Stuttgart | 08.-09.04.2019 | 24.-25.10.2019 |
| München | 24.-25.06.2019 | 07.-08.10.2019 |
| Leipzig | 13.-14.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hamburg | 28.-29.01.2019 | 12.-13.08.2019 |
| Berlin | 16.-17.05.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Hannover | 17.-18.06.2019 | 19.-20.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt.
einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Interne Kommunikation

## BESCHREIBUNG

Gute interne Kommunikation passiert nicht von selbst. Häufig werden Mitarbeiter sich selbst überlassen. Eine gute interne Kommunikation fördert die Leistungsbereitschaft des Teams und jedes einzelnen Mitarbeiters, das „Wir-Bewusstsein" wächst. Dabei ist das Maß der Dinge entscheidend: Zu viel an Information überfordert und verfehlt den Zweck. Zu wenig an Information fördert Spekulationen – die Gerüchteküche brodelt.

## INHALTE

- Externe vs. interne Kommunikation
- Stiefkind interne Kommunikation: Gründe für eine gute interne Kommunikation
- Aufgaben und Ziele der internen Kommunikation
- Interne Kommunikation mit einfachen Mitteln umsetzen
- Möglichkeiten der internen Kommunikation: Vom Schwarzen Brett bis zum Intranet
- Bringschuld oder Holschuld? Das gilt zu klären.
- Aufbau, Konzept und Umsetzung einer guten internen Kommunikation

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Praktische Anleitungen, gemeinsamer Erfahrungsaustausch, Best Practice, Erfahrungsaustausch

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen und Führungskräfte aller Ebenen, die sich mit interner Kommunikation befassen

## BUCHUNGSCODE

P3.19

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 15.03.2019 | 16.09.2019 |
| Stuttgart | 04.02.2019 | 16.09.2019 |
| München | 29.04.2019 | 25.10.2019 |
| Leipzig | 24.06.2019 | 16.12.2019 |
| Hamburg | 24.01.2019 | 24.06.2019 |
| Berlin | 17.05.2019 | 15.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Aggressivität im telefonischen Kundenkontakt

## BESCHREIBUNG

In vielen Unternehmen hat die Aggressivität von Kunden gegenüber Mitarbeitern im telefonischen Kundenkontakt zugenommen: Sie werden beschimpft, beleidigt und bedroht. Speziell Mitarbeiter in den Servicebereichen sind sehr stark den Kundenkonflikten ausgesetzt.

In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen zahlreiche Strategien, die für verschiedene Ausnahmesituationen am Telefon greifen. Gemeinsam erarbeiten wir Ihre kommunikativen und persönlichen Strategien im herausfordernden Kundenkontakt. Sie erhalten dadurch eine gewinnbringende Sicherheit im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern. Durch Ihr professionelles Verhalten und Ihre bewusste Kommunikation in Ausnahmesituationen tragen Sie zur aktiven Deeskalation bei und grenzen sich persönlich ab.

## INHALTE

- Die Arten von Aggressivitätsituationen im telefonischen Kundenkontakt
- Der Kunde „König" – welche Grenze gilt?
- Welche Auslöser und Warnzeichen geben uns eventuell frühzeitige Hinweise?
- Vorteil präventives Handeln: Früherkennung von eskalierenden Konflikten und die Verhinderung der daraus resultierenden Gewalt
- Die Konfliktstufen im Kundenkontakt
- Stufe I: Kontroverse Gesprächssituation
- Stufe II: Unangepasstes Sozial- und Kommunikationsverhalten zeichnet sich ab
- Stufe III: Verbale Aggression: Beschimpfungen, Wutausbrüche, Anschreien über Beleidigungen bis hin zu Bedrohungen
- Eskalation verhindern – das Vermeiden von Konfliktverstärkern
- Aggressionen richtig begegnen: Unser professionelles Verhalten in Ausnahmesituationen
- Umgang mit verbalen Aggressionen wie Beleidigungen, Beschimpfungen, Drohungen & Co.
- Erarbeitung von Standardsituationen: Die Übermittlung von schlechten Nachrichten
- Umgang mit eigenen Emotionen – Was tun, wenn man sich doch persönlich angegriffen fühlt
- Grenzen Sie sich persönlich ab: Es geht immer um die Sache, nicht um meine Person.
- Teilnehmererfahrungen und –austauch: Ich bin nicht allein!
- Stressfaktor „Psychische Belastung": Wie grenze ich mich persönlich ab?

## METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxisbeispiele der Teilnehmer, praxisbezogene Übungen, hoher Praxistransfer für den beruflichen Alltag, Erfahrungsaustausch, Selbstrefexion

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an alle, die bereits im Kontakt mit aggressiven Personen waren, niemals kommen wollen bzw. sich präventiv vorbereiten wollen

## BUCHUNGSCODE

P3.20

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 27.06.2019 | 02.12.2019 |
| Stuttgart | 21.03.2019 | 23.09.2019 |
| München | 31.01.2019 | 22.07.2019 |
| Leipzig | 10.05.2019 | 11.11.2019 |
| Hamburg | 26.04.2019 | 21.10.2019 |
| Berlin | 11.02.2019 | 05.09.2019 |
| Hannover | | 20.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Stimm- und Sprechtechnik in Verbindung mit Präsentationen

## BESCHREIBUNG

In diesem Seminar erfahren Sie alles über die perfekte Stimm- und Sprechtechnik bei einer erfolgreichen Präsentation. Sie erhalten grundlegende Methoden aus der Atem-, Stimm- und Sprechtechnik, mit denen Sie Ihre (Aus-) Sprache verbessern und Ihre Präsentation, Ihren Vortrag erfolgreicher gestalten und verbessern können.

Sie lernen, Nervosität vorzubeugen und Blockaden zu überwinden. Sie werden aktiv die Stimm- und Sprechtechnik anwenden, um zukünftig Ihre Zuhörer bei Präsentationen in Ihren Bann zu ziehen.

## INHALTE

- Die Stimme: mehr als nur Mittel zur Verständigung
- Kennenlernen der eigenen Stimme
- Erkennen der Sprechwirkung auf andere
- Der Einfluss des Atems auf Stimme und Sprechen
- Training von Stimmartikulation und –modulation
- Umgang mit Sprechtempo und Lautstärke
- Bedeutung von Atempausen
- Übungen zur Anregung der Zwerchfelltätigkeit
- Sprechübungen für präzise Artikulation
- Sprechübungen zur Erweiterung des Ausdrucks der eigenen Stimme
- Tipps für die Stimmpflege
- Zuhörer-Kontakt: So sprechen, dass die Anderen zuhören und konzentriert bleiben
- Körpersprache: Souveränität und klare Gesten
- Kompetentes, überzeugendes Auftreten durch innere Ruhe und Kraft
- Umgang mit Lampenfieber bei Sprechsituationen

## BUCHUNGSCODE

P3.21

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.-15.03.2019 | 23.-24.09.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| München | 14.-15.01.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Hamburg | 10.-11.04.2019 | 01.-02.10.2019 |
| Berlin | 11.-12.02.2019 | 05.-06.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Verhandlungstraining für Einkäufer: Souverän Verhandlungen führen

## BESCHREIBUNG

Das Verhandlungsgeschick des Einkäufers ist von entscheidender Bedeutung – Ihre professionelle Vorbereitung, die kluge Verhandlungsführung und der Einsatz gezielter Verhandlungstechniken stellen sicher, dass Sie für Ihr Unternehmen bei künftigen Einkaufsverhandlungen Konditionsverbesserungen erreichen. Und das auf partnerschaftlichem Weg. In diesem praxisorientierten Training lernen die Teilnehmer, Verhandlungen aktiv, zielgerichtet und unternehmenskonform zu führen. Erreichen Sie mit Strategie und Taktik Ihren Einkaufserfolg.

### PLANUNG UND ORGANISATION

- Einkaufsverhandlungen professionell vorbereiten
- Checkliste für die Vorbereitung und Durchführung von Verhandlungen
- Der Verhandlungsprozess aus Sicht des Einkaufs und des Verkauf

### KOMMUNIKATION IN EINKAUFSVERHANDLUNGEN

- Perfekt von der ersten Sekunde: Auftreten, Körperhaltung und Erscheinungsbild
- Die unterschiedlichen Phasen der Einkaufsverhandlung – Stimmen Sie Ihr Kommunikationsverhalten auf jede einzelne Phase zielführend ab
- Klare Kommunikation in Verhandlungen: Vermeiden Sie jegliche Form von „Weichmachern“
- Gesprächsführung durch geschickte Fragetechnik und aktives Zuhören
- Steuerungselement: Vertiefend nachfragen
- Wirkungsvoller Argumentationsaufbau
- Unangenehme Dinge ruhig ansprechen, Souveränität bewahren
- Die Macht des Schweigens
- Was Ihnen die Körpersprache Ihrer Verhandlungspartner verrät und wie Sie Ihr Handeln darauf abstimmen
- Abschlusssignale erkennen und Verhandlungen erfolgreich abschließen

### VERHANDLUNGSSTRATEGIEN UND -TAKTIKEN

- Inhalts- und Beziehungsebene in Verhandlungen: Inhalt und Person getrennt voneinander behandeln
- Die Folgen harter und weicher Verhandlungsführung
- Das Harvard-Konzept für sachbezogene Verhandlungsführung
- Techniken zur Preisreduzierung
- Aushandeln von Zahlungs- und Lieferkonditionen
- Über Interessen verhandeln, nicht über Positionen
- Was tun, wenn die Gegenseite stärker ist?
- Das Verhandlungs-Judo
- Tricks und Methoden der Verkaufsprofis: Verhandlungsstrategien von geschulten Verkäufern
- Stärken und Schwächen Ihres Verhandlungspartners analysieren und nutzen
- Unfaire Taktiken des Verhandlungspartners geschickt erkennen und situationsgerecht entgegenwirken
- Klare Vereinbarungen treffen
- Dokumentation der Verhandlungsergebnisse

### TRANSFER IN IHRE PRAXIS

- Persönliche Definition: Meine künftigen erfolgsrelevanten Werkzeuge der Verhandlungsführung
- Analyse der von Ihnen mitgebrachten Fallbeispiele

### ZIELGRUPPE

Einkäufer, Sachbearbeiter aus dem Bereich Einkauf, die ihre Verhandlungskompetenz verbessern möchten

**BUCHUNGSCODE:** P3.22

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 27.-28.06.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Stuttgart | 07.-08.03.2019 | 16.-17.09.2019 |
| München | 20.-21.02.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 08.-09.04.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Hamburg | 17.-18.01.2019 | 13.-14.08.2019 |
| Berlin | 09.-10.05.2019 | 21.-22.11.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Präsentieren und gewinnen:
# Ihr wirkungsvoller Auftritt

## BESCHREIBUNG

Fachwissen allein reicht heute nicht mehr aus. Genauso wichtig, wenn nicht noch bedeutsamer, sind die Kenntnisse und Fertigkeiten, dieses Wissen professionell zu präsentieren. In diesem Seminar erfahren Sie alles über Vorbereitung, Aufbau, Struktur und Gestaltung einer erfolgreichen Präsentation.

Sie lernen, Nervosität vorzubeugen und Blockaden zu überwinden. Sie werden aktiv die Techniken verbaler und nonverbaler Kommunikation anwenden, um zukünftig Ihre Zuhörer in Ihren Bann zu ziehen.

## INHALTE

- Ziele, Voraussetzungen und Elemente von Vorträgen und Präsentationen
- Regeln und Ebenen der Kommunikation
- Persönliche Vorbereitung
- Körperhaltung / Gestik / Mimik
- Sprache / Stimme
- Lampenfieber, Angst und der Umgang damit
- Entspannungstechniken
- Umgang mit Störungen, besonderen Situationen und Pannen
- Inhaltliche Vorbereitung
- Struktur und Aufbau einer Präsentation
- Einsatz von Medien und Visualisierungstechniken
- Freies Reden
- praktische Übungen, Methoden und Teilnehmeraktivierung

## METHODIK

Trainerinput, Praxisorientierte Übungen, praktische Anleitungen, Präsentation, Selbstreflexion, Feedback, Erfahrungsaustausch

## ZIELGRUPPE

Alle, die mehr Souveränität und Selbstsicherheit bei ihren Präsentationen erlangen wollen

## BUCHUNGSCODE

P3.23

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.-15.03.2019 | 02.-03.09.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.01.2019 | 24.-25.07.2019 |
| München | 09.-10.05.2019 | 14.-15.11.2019 |
| Leipzig | 13.-14.06.2019 | 12.-13.12.2019 |
| Hamburg | 15.-16.04.2019 | 01.-02.10.2019 |
| Berlin | 21.-12.02.2019 | 09.-10.09.2019 |
| Hannover | 17.-18.01.2019 | 26.-27.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

**PRAXISTRAINING**
**Kleingruppe mit max. 6 Personen**

# Verkauf/Vertrieb


4.1 Neu im Verkauf:
Der erfolgreiche Start im Außendienst . . . . . 84
4.2 Strategische Neukundengewinnung
durch den Außendienst . . . . . 86
4.3 Potentialkunden finden &
Ausschöpfung des Verkaufsgebietes. . . . . 87
4.4 Kundenspezifische Verkaufsstrategien:
Jeder Kunde ist anders – Verkäufer auch . . . . . 88
4.5 Gezielte Kundenrückgewinnung:
Ergreifen Sie Ihre zweite Chance. . . . . 89
4.6 Großkunden perfekt betreuen:
Techniken im Key-Account-Management . . . . . 90
4.7 Gebietsmanagement:
Effiziente Tourenplanung für mehr Umsatz . . . . . 91
4.8 Messetraining:
Machen Sie aus Messekontakten Aufträge . . . . . 92
4.9 Angebotsmanagement:
Aus Anfragen werden Aufträge . . . . . 93
4.10 Wachstumsmanagement &
strategische Marktpositionieung . . . . . 94
4.11 Das Jahresgespräch mit Ihrem Kunden:
Weichen stellen für das kommende Jahr . . . . . 95
4.12 Rhetorik und Körpersprache im Verkauf . . . . . 96
4.13 Vom Call Center zum Kunden Service Center . . . . . 97
4.14 Kundenbindung:
Vom ersten Kontakt zur langen Bindung . . . . . 98
4.15 Verkaufstraining:
Preis- und Rabattverhandlungen. . . . . 99
4.16 Emotionales Verkaufen:
Emotional Selling . . . . . 100
4.17 Abschlusstraining für Verkäufer:
Einwandfrei verkaufen! . . . . . 101
4.18 Persönlichkeitstraining für Verkäufer . . . . . 102
4.19 Telefonverkauf: Abschlüsse am Telefon . . . . . 103
4.20 Zeitmanagement und
Stressbewältigung im Außendienst. . . . . 104
4.21 You want your customer say
“I never let you go”?. . . . . 105
4.22 Pencil Selling:
Mit Visualisierung zum Verkaufserfolg . . . . . 106
4.23 Effiziente Führung im Vertrieb:
Außendienst steuern und motivieren. . . . . 107
4.24 Verkaufstraining für den
Fach- und Einzelhandel . . . . . 108
4.25 Strategisches Key Account Management . . . . . 109
4.26 Der Außen- & Innendienst:
Als Team gewinnen. . . . . 110
4.27 Selbstvertrauen im Verkauf:
Mentale Stärke und Motivation. . . . . 111
4.28 Verkaufstraining für Frauen:
Weiblich, professionell, abschlussstark . . . . . 112

# Neu im Verkauf:
# Der erfolgreiche Start im Außendienst

**BESCHREIBUNG**

Sie sind neu im Verkauf und wollen Ihre Aufgabe erfolgreich meistern. Gerade zu Beginn ist es wichtig, schnell hohes verkäuferisches Wissen aufzubauen und erfolgreich in Ihren Verkaufsgesprächen umzusetzen. Von großer Bedeutung sind Ihre kommunikative Kompetenz und Ihr ausgeprägtes Verhandlungsgeschick – für ein misslungenes Verkaufsgespräch gibt es selten eine zweite Chance.

Lernen Sie in diesem Intensiv-Seminar die wichtigen Voraussetzungen für Ihren erfolgreichen Einstieg in den Verkauf kennen und generieren Sie so Umsätze und Freude am Verkaufen ab dem ersten Tag. Gemeinsam entwickeln wir Ihre persönliche Erfolgsstrategie- denn um effizient arbeiten zu können, bedarf es noch mehr: Motivation, Organisation, Struktur und Vorbereitung.

**DIE GRUNDLAGEN: Leistungsmaximierung im Verkauf**

- Die Erfolgsfaktoren im Verkauf
- Die persönliche Definition der eigenen Erfolgsstrategie
- Bauen Sie eine Beziehung zu Ihren Kunden auf
- Wie bereiten Sie Ihr Gebiet auf- Mehr Besuche durch effiziente Tourenplanung
- Erkennen Sie das Potential Ihrer Kunden
- Welche Kunden benötigen welchen Aufwand? Die unterschiedliche Besuchsfrequenz von A- und C-Kunden
- Erkennen Sie Ihre zukunftsstarken Kunden und ergreifen Sie Ihre Chance
- Die Königsdisziplin: Gewinnende Neukundenansprache in Ihrem Verkaufsgebiet
- Die Verkaufsunterlagen: Wie sie heute gestaltet sein müssen, um Wirkung zu entfalten
- Verkaufsgespräche systematisch vorbereiten
- Die Gesprächsnachbearbeitung

**DIE KOMMUNIKATION: Das Werkzeug des erfolgreichen Verkäufers**

- Spielregeln und Methoden für die erfolgreiche Kommunikation
- Der wirkungsvolle und bewusste Einsatz Ihrer Stimme
- Die Kompetenz in der Gesprächsführung: Entdecken Sie, was Sie mit Worten erreichen können
- Rhetorik für Erfolg oder Misserfolg: Positiv formulieren und überzeugend argumentieren
- Signale erkennen: Aktives Zuhören sichert richtiges Verstehen
- Die Fragetechnik als Grundlage des erfolgreichen Verkaufsgespräches
- Die Alleinstellungsmerkmale: Was zeichnet uns aus?
- Das Unternehmen und seine Leistungen präsentieren: Kurz, sympathisch, sicher und mit Elan
- Wie erreiche ich das Gespräch mit den Entscheidern?

**DIE PERSÖNLICHE WIRKUNG: Der Verkäufer als Sympathie- und Werbeträger des Unternehmens**

- Die Grundlagen der Körpersprache für sympathisches Auftreten
- Das Auftreten beim Kunden: Meine persönliche Wirkung
- Diese vier Faktoren bestimmen Ihren Verkaufserfolg
- Die Körpersprache des Kunden richtig deuten und versteckte Signale erkennen
- Persönlichkeit, Authentizität und Glaubwürdigkeit im Verkauf
- Der Verkaufsstärkefaktor: Empathie

**ANMELDUNG**

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

**BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR**

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt.
einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

**DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER**

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Neu im Verkauf:
# Der erfolgreiche Start im Außendienst

**DAS KUNDENORIENTIERTE VERKAUFSGESPRÄCH:**
**Erfolgreich und abschlussorientiert**

- Die vier Stufen im Verkaufsgespräch
- Die Wirkung von Vertrauen und Sympathie im Verkaufsgespräch
- Spüren Sie die Bedürfnisse und Motive Ihres Kunden methodisch auf
- Kundenorientierte Präsentation von Produkt und Leistungsvorteilen
- Wer keine Kundenvorteile bietet, muss im Preis nachgeben
- Der Preis: Entwickeln Sie die richtige Einstellung zum eigenen Preis
- Welche betriebswirtschaftlichen Auswirkungen haben Nachlässe auf den Gewinn unseres Unternehmens?
- Die Vorbereitung auf den Kaufwiderstand: Welche Einwände begegnen uns?
- Die verschiedenen Kaufsignale des Kunden erkennen und richtig reagieren
- Mit der Fragetechnik abschlussorientiert das Verkaufsgespräch steuern
- Mit der Fragetechnik abschlussorientiert das Verkaufsgespräch Steuern (diesen Punkt löschen, austauschen mit: Sichere Abschlusstechniken
- Unser Erfolg: Der sympathische und sichere Verkaufsabschluss

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übung von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, Feedbackrunden und Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Einsteiger in den Verkauf/Vertrieb und Praktiker, die ihre Verkaufstechnik auffrischen und verbessern wollen

## BUCHUNGSCODE

P4.1

## SEMINARZEITEN // 3-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr
3. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 08.-10.04.2019 | 04.-06.09.2019 |
| Stuttgart | 26.-28.06.2019 | 20.-22.11.2019 |
| München | 11.-13.03.2019 | 04.-06.12.2019 |
| Leipzig | 13.-15.03.2019 | 11.-13.09.2019 |
| Hamburg | 06.-08.05.2019 | 20.-22.11.2019 |
| Berlin | 23.-25.01.2019 | 11.-13.06.2019 |
| Hannover | 13.-15.02.2019 | 21.-23.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **1.100,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Strategische Neukundengewinnung durch den Außendienst

## BESCHREIBUNG

Für viele Unternehmen ist die Gewinnung von Neukunden ein heikles Thema. Nicht wenige Unternehmen geraten in Schwierigkeiten, weil sie es versäumten, dem Kundenausbau einen angemessenen Platz in ihrer Vertriebsstrategie einzuräumen. Hinzu kommen Vertriebsmitarbeiter, die ein eher gespaltenes Verhältnis zum Thema Neukundenakquise haben.

Durch gezielte Strategie, geeignete Handwerkzeuge und eine positive innere Einstellung gelingt Ihnen eine erfolgreiche und kontinuierliche Erweiterung Ihres Kundenkreises.

## INHALTE

- Systematische Suche nach neuen Kunden: Wege der Neukundengewinnung
- Hemmschwellen überwinden: Die Einstellung zur Kalt-Akquise
- Organisation & Tun: Akquise als fester Bestandteil des Wochenplans
- Dos & Don'ts bei der Telefonakquise
- Typische Phasen beim telefonischen Erstkontakt
- Fehler, die Sie vermeiden sollten
- Punkten Sie von der ersten Sekunde- Gesprächseinstieg mit Wirkung
- Bedarfsanalyse auf die Schnelle: Großer oder kleiner Fisch?
- Elevator Pitch: Kurzpräsentation, jedes Wort durchdacht
- So leicht funktioniert Terminvereinbarung am Telefon
- Nachfassen oder verfolgen? Die perfekte Strategie zum Beziehungsaufbau
- Ausarbeitung einer persönlichen Akquisestrategie für jeden Teilnehmer

## METHODIK

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, hoher Anteil an praktischen Übungen, Entwicklung individueller Lösungsstrategien, Transferhilfen

## ZIELGRUPPE

Verkäufer, Außendienstmitarbeiter und Verkaufsführungskräfte

## BUCHUNGSCODE

P4.2

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 27.-28.06.2019 | 06.-07.11.2019 |
| Stuttgart | 27.-28.03.2019 | 12.-13.12.2019 |
| München | 18.-19.02.2019 | 17.-18.10.2019 |
| Leipzig | 09.-10.05.2019 | 21.-22.08.2019 |
| Hamburg | 23.-24.01.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 08.-09.04.2019 | 08.-07.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Potentialkunden finden & Ausschöpfung des Verkaufsgebietes

## BESCHREIBUNG

Um in einem harten Wettbewerb zu bestehen, sind viele Faktoren maßgeblich: Verkaufserfolge basieren in den wenigsten Fällen auf Zufall. Ein wertvolles und sicheres Instrument für Ihre Umsatzsteigerung ist die strategische und strukturierte Ausschöpfung der Kundenpotentiale in Ihrem Verkaufsgebiet.

Entdecken Sie in diesem Praxis-Workshop die unausgeschöpften Potentiale. Definieren Sie Ihren Plan zur systematischen Ausschöpfung des Verkaufsgebietes. Steuern Sie mit einem wertvollen und strukturierten Kundenmanagement Ihr Verkaufsgebiet auf Wachstumskurs. Steigern Sie Ihre Umsätze durch Effizienz und Strategie.

## INHALTE

- Effiziente Techniken zur schnellen Steigerung des Umsatzes
- Setzen Sie Prioritäten - aber richtig
- Gebietspotentiale optimal ausschöpfen – „Weiße Flecken“ identifizieren
- Der Zeitfaktor – Wollen Sie große oder kleine Fische fangen?
- Wie gut kennen Sie Ihre Kunden? Goldene Regeln, um das Potential Ihrer Kunden zu erkennen
- Für welche Kunden benötigen Sie welchen Aufwand?
- Effektive Konzepte für die Betreuung von A – B – C – P – Kunden
- Neue Kundenpotentiale erschließen: Verschiedene Wege der Neukundenansprache
- Aus Wunsch wird Umsatz: Der strategische Plan für die Entwicklung von Wunschkunden
- Die Terminvereinbarung mit Entscheidern

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput, Intensive Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen und Erfahrungsaustausch, Transferhilfen für den Alltag

## ZIELGRUPPE

Außendienstmitarbeiter, Gebietsverkaufsleiter, Fach- und Führungskräfte, Innendienstmitarbeiter

## BUCHUNGSCODE

P4.3

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Stuttgart | 14.-15.03.2019 | 10.-11.10.2019 |
| Hamburg | 28.-29.03.2019 | 11.-12.09.2019 |
| Berlin | 17.-18.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Hannover | 10.-11.01.2019 | 25.-26.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Kundenspezifische Verkaufsstrategien:
# Jeder Kunde ist anders – Verkäufer auch

## BESCHREIBUNG

Verkaufen ist ein zwischenmenschlicher Prozess, der auf Produkt-Know-how, persönlicher Einstellung und auf einer effektiven Kommunikation beruht. Verkaufen ist heute mehr denn je an die Person des Verkäufers geknüpft.

Wenn die Persönlichkeit und der Verkaufsstil beim Kunden keinen Anklang finden, wird das Produkt kaum noch wahrgenommen. Wie jeder Verkäufer, so ist jeder Kunde einzigartig und hat einen bevorzugten Verhaltensstil. Ihn herauszufinden und seinem Verkaufsverhalten entsprechend anzupassen, ist ein Geheimnis erfolgreicher Verkäufer, hinter das wir im Seminar blicken.

## INHALTE:

- Grundlegende Persönlichkeits- und Kundentypen nach dem persolog- Persönlichkeits-Profil (Verhaltensdimensionen D.I.S.G)
- Das eigene Verhalten erkennen: Ausbau von Stärken im Verkauf
- Hinter die Beziehung zum Kunden schauen
- Verhaltensstil des Kunden erkennen und Andersartigkeit akzeptieren
- Anpassungsstrategie entwickeln und motivbezogen auf den Kunden eingehen
- Kunden stärker an mich binden
- Kundengerechte Verkaufsgespräche führen
- Bedarfsgerechte Angebote erstellen
- Atmosphäre des Vertrauens aufbauen

## METHODIK

persolog- Verhaltens-Kurzcheck zum Kennenlernen des eigenen Persönlichkeitsprofils, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, Feedbackrunden und Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte im Vertrieb, Verkäufer, Mitarbeiter im Innen- und Außendienst

## BUCHUNGSCODE

P4.4

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Stuttgart | 09.05.2019 | 11.11.2019 |
| Hamburg | 13.02.2019 | 16.09.2019 |
| Berlin | 15.03.2019 | 22.10.2019 |
| Hannover | 13.06.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

PRAXISTRAINING
Kleingruppe mit max. 6 Personen

# Gezielte Kundenrückgewinnung:
# Ergreifen Sie Ihre zweite Chance

## BESCHREIBUNG

Das Wiedergewinnen verlorener Kunden bietet ungeahnte Chancen. Der Grund: In diesem Kundenkreis schlummert ein beträchtliches Ertragspotential. Die Erfolgs- und Abschlussquote beim Reaktivieren ehemaliger und schlafender Kunden ist viel höher als in der Neukundengewinnung, sofern klare Regeln eingehalten werden. Analysieren Sie die genauen Verlustgründe und ergreifen Sie nachhaltige und sympathische Maßnahmen, um diese Kunden zurückzugewinnen.

Lernen Sie in diesem praxisorientierten Seminar die Methoden und Techniken für eine effektive Kundenrückgewinnung kennen.

## INHALTE

- Kundenrückgewinnung – ein Wettbewerbsvorteil
- Ziele und Erfolgsfaktoren der Kundenrückgewinnung
- Identifizierung des Rückholpotentials
- Analyse der Ursachen des Kundenverlustes
- Strategisches Kundenrückholmanagement
- Überzeugende Rückholgespräche führen
- Mentale und fachliche Vorbereitung auf das Gespräch
- Sicherer Umgang mit Anschuldigungen und Vorwürfen
- Optimale Betreuung des zurückgeholten Kunden sichern
- Vermeidung von Kundenabwanderung

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, Feedbackrunden und Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Vertriebsmitarbeiter im Außen- und Innendienst, Vertriebsleiter, Mitarbeiter der Kundenbetreuung

## BUCHUNGSCODE

P4.5

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.06.2019 | 16.12.2019 |
| Stuttgart | 19.04.2019 | 07.10.2019 |
| München | 15.01.2019 | 15.07.2019 |
| Leipzig | 20.05.2019 | 05.11.2019 |
| Hamburg | 11.02.2019 | 16.09.2019 |
| Berlin | 12.06.2019 | 09.12.2019 |
| Hannover | 20.03.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Großkunden perfekt betreuen:
# Techniken im Key-Account-Management

## BESCHREIBUNG

Die optimale Betreuung von Schlüsselkunden durch ein strategisches Key-Account-Management hat eine herausragende Bedeutung für Ihren gegenwärtigen und zukünftigen Unternehmenserfolg. Hier spielt die Person des Key-Account-Managers eine sehr wichtige Rolle: Durch die perfekte Betreuung und die zusätzliche Gewinnung von Großkunden wird die Ausweitung der Geschäftsverbindung und die Gewinnung neuer Schlüsselkunden sichergestellt. In den vergangenen Jahren hat sich bei der Betreuung der Großkunden vieles geändert und die Anforderungen an den Key-Account-Manager sind stark gestiegen. Für den Key-Account-Manager reicht es heute nicht mehr aus, sein Produkt zu kennen und den Nutzen an den Kunden zu vermitteln. Es gilt, alles richtig zu machen, um sich gegen weitere Top-Lieferanten durchzusetzen. In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen Instrumente und Techniken, mit denen es ihnen leichtfallen wird, Ihre Markt- und Wettbewerbsposition nachhaltig und langfristig zu stärken. Gemeinsam erarbeiten wir Strategien für den kontinuierlichen Ausbau Ihrer Schlüsselkunden.

### TEIL 1: Grundsätzliches zum Key-Account-Management:

- Identifikation und Ausbau Ihrer bisherigen Schlüsselkunden
- Strategien für den Ausbau Ihrer zukünftigen Schlüsselkunden
- Ihr Schlüssel zum Erfolg: Das Kunden- und Produktportfolio
- Die Wertschöpfungskette als Basis der langfristigen Partnerschaft
- Stellen Sie die Beziehungspflege mit Großkunden durch Ihre konsequente Kontakt- und Gesprächsplanung sicher
- Wichtiges Kontrollinstrument: Auswertung der monatlichen Leistungsanalyse

### TEIL 2: Im Trend der Zeit: Einkaufsgremien und Buying-Center

- Mitglieder von Einkaufsgremien und ihre unterschiedlichen Rollen – Wer auf der Kundenseite spielt welche Rolle im Entscheidungsprozess? Wer beeinflusst wen? Wie identifiziere ich den Entscheider?
- Ausarbeitung einer strukturierten Buying-Center-Analyse

### TEIL 3: Das Gespräch beim Großkunden

- Verhandlungen mit Einkaufsgremien
- Die Tricks der Einkäufer
- Regeln für die Vorbereitung auf das wichtige Gespräch beim Großkunden
- Die Person des Key-Account-Managers: Zahlreiche Tipps für Ihren gewinnenden Auftritt
- Knigge & Co. – Auf Kleinigkeiten kommt es an
- Die entscheidenden ersten Minuten: Langweilen Sie Ihre Gesprächspartner nicht mit Zahlen aus Ihrem Unternehmen
- Die Präsentation: Präsentieren Sie aus Sicht ihres Kundens
- Tipps zur Taktik der Gesprächsführung

## METHODIK

Praxisorientierter Trainer-Input, Kurzvorträge, Austausch der Teilnehmer, Analyse und Optimierungshinweise von Beispielen aus Ihrer Praxis, Ausarbeitung von individuellen Strategien und Checklisten für jeden Teilnehmer

## ZIELGRUPPE

Key-Account-Manager, Account-Manager, Vertriebsleiter, Verkäufer und Techniker, die ins Key-Account-Management wechseln möchten, sowie Fach- und Führungskräfte, die ihre Kenntnisse im Key-Account-Management vertiefen möchten

## BUCHUNGSCODE

P4.6

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.-14.05.2019 | 28.-29.11.2019 |
| Stuttgart | 20.-21.02.2019 | 24.-25.10.2019 |
| München | 11.-12.03.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Leipzig | 04.-05.04.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Hamburg | 20.-21.05.2019 | 09.-10.12.2019 |
| Berlin | 12.-13.06.2019 | 12.-13.08.2019 |
| Hannover | 14.-15.01.2019 | 19.-20.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

PRAXISTRAINING
Kleingruppe mit max. 6 Personen

# Gebietsmanagement:
# Effiziente Tourenplanung für mehr Umsatz

## BESCHREIBUNG

Zeit ist Geld – im Außendienst heute mehr denn je. Das gilt jedoch nur für die Zeit, die Sie im Kundengespräch verbringen. In vielen Brachen beträgt die Zeit der Verkäufer beim Kunden nur 20%. Ein Großteil der Zeit wird im Auto verbracht, 50.000 km pro Jahr sind keine Seltenheit.

In diesem Seminar erhalten Sie zahlreiche Anregungen, wie ein effektives Gebietsmanagement Ihre aktive Verkaufszeit erhöht, Sie weniger Zeit im Auto verbringen und mehr Umsatz die Folge sein wird.

## INHALTE

- Planung und Berechnung Ihrer verfügbaren Zeit
- Kundenanalyse: Besuchsrhythmus und Kundenklassifizierung
- Zahlreiche Tipps zur Erhöhung der aktiven Verkaufszeit
- Checkliste: Wie gut ist Ihre Tourenplanung?
- Grundsätzliches zu einer effizienten Tourenplanung
- Softwareunterstütze Planung von Touren
- Gebietsanalyse: Wo sind Ihre „weißen" Flecken?
- Die Reihenfolge der zu besuchenden Kunden
- Zeit für neue Kunden

## METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Checklisten zur Selbstanalyse, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte im Vertriebsaußendienst

## BUCHUNGSCODE

P4.7

**Wir empfehlen Ihnen das ergänzende Seminar „Zeitmanagement und Stressbewältigung im Außendienst" am vorherigen Tag. Bei gleichzeitiger Buchung erhalten Sie einen Nachlass von 5% auf beide Seminargebühren.**

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 19.06.2019 | 09.12.2019 |
| Stuttgart | 10.05.2019 | 18.10.2019 |
| München | 25.01.2019 | 16.08.2019 |
| Leipzig | 06.02.2019 | 08.11.2019 |
| Hamburg | 14.01.2019 | 14.08.2019 |
| Berlin | 14.03.2019 | 21.10.2019 |
| Hannover | 04.04.2019 | 13.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Messetraining:
# Machen Sie aus Messekontakten Aufträge!

## BESCHREIBUNG

Messen kosten Geld. Nutzen Sie Ihre großartige Chance: Denn Messe bedeutet „Markt pur“, ein Ort der Begegnung. Selten treffen eine so hohe Anzahl von Kunden und potentiellen Interessenten so konzentriert aufeinander.

Überzeugen Sie durch Ihren Auftritt und machen Sie aus Ihren Messekontakten Aufträge. Die Zauberworte hierfür heißen: aktiv, positiv, engagiert und mit viel Teamgeist. Motivierte Mitarbeiter sind der Garant für Ihren Messeerfolg – Sie sind das Aushängeschild Ihres Unternehmens.

Lernen Sie in diesem Seminar Kunden und Interessenten professionell anzusprechen, perfekt zu betreuen und für die Zukunft als neuen Geschäftspartner zu gewinnen. Die wichtigen Voraussetzungen eines erfolgreichen Verhaltens am Messestand werden praktisch geübt. Ihr Messeerfolg wird Ihnen sicher sein.

## INHALTE

- Messeziele festlegen und bewusst umsetzen
- Das leistungsstarke Messeteam – Das Aushängeschild für Ihr Unternehmen
- Das Auftreten und die Präsenz: Körpersprache und Kleidung auf dem Messestand
- Wie spreche ich Besucher gezielt und sympathisch an?
- Wirksame Gesprächseröffnungen
- Qualifizieren Sie Ihren Besucher durch Ihre vertriebsorientierte Kommunikation – potentielle Kunden sofort erkennen
- Wecken Sie das Interesse bei potentiellen Kunden: Die kundenorientierte und verkaufsaktive Präsentation Ihrer Produkte und Dienstleistungen
- Die vorhandene Zeit gut nutzen
- Vereinbaren Sie verbindliche Schritte nach der Messe
- Die perfekte Dokumentation des Messekontaktes
- Der zielführende Abschluss eines Messetages
- Der Verkauf nach der Messe: Die professionelle Messenachbearbeitung

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Analyse und Übungen von Praxissituationen, Kommunikationsübungen, Feedbackrunden und Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren Messeauftritt

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Aufgabe es ist, dass die Messe für ihr Unternehmen ein „voller“ Erfolg ist

## BUCHUNGSCODE

P4.8

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.03.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 24.06.2019 | 16.12.2019 |
| Hamburg | 11.01.2019 | 12.08.2019 |
| Berlin | 13.05.2019 | 11.11.2019 |
| Hannover | 14.02.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Angebotsmanagement:
# Aus Anfragen werden Aufträge

## BESCHREIBUNG

Kennen Sie diese Situation? Ihr Kunde hat bei Ihnen angefragt, Sie erstellen ein zeitaufwändiges Angebot und Ihr Kunde reagiert nicht. Gute Einkäufer vergleichen und fordern mehrere Angebote an. Stellen Sie durch Ihr perfektes Angebotsmanagement sicher, dass Ihr Angebot nicht das Vergleichsangebot sein wird.

In diesem Seminar erhalten Sie die Werkzeuge, wie Sie über die Angebotsqualifizierung die Bedürfnisse Ihrer Interessenten und Kunden punktgenau ermitteln. Kundenorientiert stellen Sie diesen Nutzen bei der Angebotserstellung in den Fokus. Erhöhen Sie die „Trefferquote" Ihrer Angebote und machen Sie aus Anfragen Aufträge!

## INHALTE

- Gutes und schlechtes Angebotsmanagement im Vergleich: Vermeiden Sie die üblichen Fehler
- Die Angebotsqualifizierung: Wie erhalte ich Informationen zum Angebotsstatus und zur Auftragsvergabe?
- Vom Einkauf zum Entscheider: Die Entscheidungswege herausfinden und das Gespräch mit den Entscheidern führen
- Das Beziehungsmanagement zwischen Kunde und Verkäufer: Ohne Pflege der Kundenbeziehung führen Standardangebote fast ausschließlich über den Preis zum Verkaufserfolg
- Fixieren Sie den Abschluss: Kaufsignale erkennen und umwandeln
- Tipps zur Angebotsgestaltung: Dos & Don'ts
- Die perfekte Organisation der Angebotsverfolgung – ohne Ausrede im Wochenplan integriert
- Das Nachfasstelefonat: Keine Vertröstungen sondern Entscheidungen
- Nachverfolgen ohne zu nerven

**Bitte bringen Sie zum Seminar Ihre anonymisierten Angebotsschreiben mit.**

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Bearbeitung eigener Praxisfälle, Erfahrungsaustausch, Checklisten, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag, praktische Anleitungen, Optimierungshinweise

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter im Außen- und Innendienst, die in Verkaufsprozesse eingebunden sind

## BUCHUNGSCODE

P4.9

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 25.03.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 01.02.2019 | 09.12.2019 |
| München | 29.04.2019 | 25.10.2019 |
| Leipzig | 03.06.2019 | 25.11.2019 |
| Hamburg | 07.05.2019 | 04.11.2019 |
| Berlin | 29.04.2019 | 21.10.2019 |
| Hannover | 28.01.2019 | 16.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Wachstumsmanagement & strategische Marktpositionierung

## BESCHREIBUNG

Kunden werden anspruchsvoller, der Wettbewerb ist härter und globaler, die Märkte verändern sich rasant. Kaum ein Unternehmen steht nicht unter enormem Leistungsdruck.

Stellen Sie rechtzeitig Ihre Weichen auf Wachstum: Strategische Marktbearbeitung und Positionierung sind die Schlüsselfaktoren hierfür. Nur wer seinen Markt, seine Kunden und seinen Wettbewerb kennt, kann langfristig erfolgreich sein. Positionierung bedeutet die Konzentration auf ein klar definiertes Gebiet und die geschickte Kommunikation hierüber. Stellen Sie in diesem Workshop Ihre strategischen Weichen für Ihr künftiges Wachstum.

## INHALTE

- Was sind die Basisfähigkeiten und Stärken Ihres Unternehmens?
- Die Eigensituationsanalyse: Erkennen und stärken Sie Kernkompetenzen
- Welche Wachstumsmärkte gibt es?
- Kundenfindung und Marktbetrachtung: Finden Sie Ihr Marktsegment
- Marktbetrachtung: Fokussieren Sie Ihre Zielgruppen
- Systematische Wettbewerbsanalyse: Welcher Wettbewerber bedient welchen Kunden?
- Die Positionierung in den richtigen Geschäftsfeldern
- Die Festlegung realistischer Wachstumsziele
- Die Positionierung im Markt: Strategien zur Steigerung des Marktanteils

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput, intensive Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen und Erfahrungsaustausch, Transferhilfen für den Alltag

## ZIELGRUPPE

Unternehmer, Geschäftsführer, Führungskräfte, Bereichsleiter und aktive Vertriebsmitarbeiter

## BUCHUNGSCODE

P4.10

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 14.-15.03.2019 | 17.-18.10.2019 |
| Stuttgart | 27.-28.06.2019 | 25.-26.11.2019 |
| München | 02.-03.05.2019 | 17.-18.07.2019 |
| Hamburg | 17.-18.01.2019 | 09.-10.09.2019 |
| Berlin | 13.-14.02.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Hannover | 04.-05.04.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Das Jahresgespräch mit Ihrem Kunden: Weichen stellen für das kommende Jahr

## BESCHREIBUNG

Das Jahresgespräch ist ein unverzichtbarer Bestandteil Ihrer zielführenden Vertriebsstrategie. Stellen Sie in diesem Gespräch gemeinsam mit Ihrem Kunden die Weichen für die erfolgreiche und partnerschaftliche Zusammenarbeit im kommenden Jahr. Festigen Sie durch dieses Gespräch die Beziehung zu Ihrem Kunden und setzen Sie das Instrumentarium der Jahresgespräche wirkungsvoll für Ihren Unternehmenserfolg ein.

Gut vorbereitet sichern Sie sich für das neue Geschäftsjahr eine perfekt vorbereitete Startposition.

## INHALTE

- Die Bedeutung der Jahresgespräche
- Mit welchen Kunden Sie Jahresgespräche führen sollten
- Lernen Sie Motive und Verhaltensmuster von Einkäufern kennen
- Die strategische Checkliste zur Gesprächsvorbereitung
- Identifizierung von Kundenpotentialen: Aktuelle und zukünftige Liefersituation
- Identifizieren Sie Ziele und Motive Ihres Gesprächspartners und stimmen Sie Ihre Handlungsweise gezielt darauf ab
- Gezielte Maßnahmen zur Verkaufsförderung
- Typische Gesprächsinhalte und Situationen
- Gegenseitige Partnerschaft: Der Nutzen von verkaufsunterstützenden Maßnahmen
- Zielvereinbarungen und Rahmenverträge: Festlegung der qualitativen und quantitativen Zielsetzung
- Gesprächsstrategie und Verhandlungsführung: Meistern Sie kritische Situationen
- Umgang mit überzogenen (Nach-)forderungen
- Die Umsetzung im Jahresverlauf kontrollieren

## METHODIK

Workshop: Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, praktische Übungen, Erfahrungsaustausch und Diskussion

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Vertrieb, Key-Account-Manager

## BUCHUNGSCODE

P4.11

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | | 02.12.2019 |
| Stuttgart | | 21.10.2019 |
| München | | 19.11.2019 |
| Leipzig | | 11.09.2019 |
| Hamburg | | 28.10.2019 |
| Berlin | | 13.12.2019 |
| Hannover | | 22.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Rhetorik und Körpersprache im Verkauf

## BESCHREIBUNG

Der Verkaufserfolg hängt in hohen Maße von der Wirkung des Verkäufers auf den Käufer ab. Bereits in den 70er Jahren erkannte der Psychologe Dr. Albert Mehrabian den Zusammenhang zwischen Stimme, Körpersprache und Inhalt der gesprochenen Worte.

Dieses Seminar vermittelt das grundlegende Know-How, die Signale Ihrer Kunden zu bemerken und zu verstehen. Aktiv trainieren wir gemeinsam Ihre kommunikativen Fähigkeiten im Kundenkontakt. Sie lernen, durch einfache Mittel Ihre rhetorische Wirkung im Verkauf zu verbessern und Ihre eigenen Körpersignale authentisch und wirkungsvoll einzusetzen.

## INHALTE

**Körpersprache:**

- Das 1 x 1 der Körpersprache
- Beziehungs- und Sachebene zum Kunden
- Welchen Einfluss nimmt die Körpersprache auf das Gesprächsklima?
- Analyse und Optimierung der eigenen Körpersignale
- Die Körpersprache Ihres Kunden bemerken und verstehen

**Verkaufsrhetorik:**

- Spielregeln der Verkaufsrhetorik
- Der Einsatz unserer Stimme
- Rhetorik für Erfolg: Positiv formulieren
- Die Gewichtung von Fragen und Zuhören
- Rhetorische Einwand- & Abschlusstechniken

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput, intensive Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen und Erfahrungsaustausch, Transferhilfen für den Alltag

## ZIELGRUPPE

Verkaufsführungskräfte, Verkäufer, Außendienstmitarbeiter

## BUCHUNGSCODE

P4.12

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 24.06.2019 | 13.12.2019 |
| Stuttgart | 29.04.2019 | 18.10.2019 |
| München | 01.02.2019 | 17.07.2019 |
| Leipzig | 13.05.2019 | 18.11.2019 |
| Hamburg | 22.02.2019 | 30.08.2019 |
| Berlin | 18.03.2019 | 06.09.2019 |
| Hannover | 28.01.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Vom Call Center zum Kunden Service Center

## BESCHREIBUNG

Zahlreiche telefonische Kontakte repräsentieren tagtäglich ein Unternehmen nach außen und werden immer mehr zu Brennpunkten der Kundenbindung und Kundengewinnung. In der Praxis zeigt sich, dass gerade durch die Qualität des telefonischen Kontaktes sich viele Unternehmen vom Wettbewerb abheben und am Markt positionieren.

Dem Kundenberater am Telefon kommt deshalb eine Schlüsselstellung zu, die mit dem Abarbeiten von Checklisten nicht zu erfüllen ist. Dazu braucht es Mitarbeiter, die mitdenken können und wollen. Das Seminar stimmt die Teilnehmer auf diese anspruchsvolle Aufgabe ein und liefert die wichtigsten Werkzeuge dazu.

## INHALTE

- Erwartungshaltung der Anrufer
- Der erste Eindruck am Telefon: Der Kunde ist willkommen!
- Wertschätzung und natürliche Freundlichkeit als Grundvoraussetzungen
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Grundsätze des Gesprächs am Telefon
- Aktive und reaktive Gesprächsführung
- Gesprächstechniken beherrschen: Aktiv zuhören, die richtigen Fragen stellen
- Schnelle Problemanalyse und Handlungsstrategien am Telefon
- Umgang mit Reklamationen und schwierigen Kunden
- Erfolgreicher Abschluss von Telefongesprächen
- Erkennen und individuelle Behandlung von stressigen Situationen
- Nachbereitung des Telefongesprächs

## METHODIK

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, hoher Anteil an praktischen Übungen, Fallstudien aus der Praxis der Teilnehmer, Transferhilfen für den Alltag

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus Call Centern oder Verkaufunits

## BUCHUNGSCODE

P4.13

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 03.06.2019 | 28.10.2019 |
| Stuttgart | 23.01.2019 | 22.07.2019 |
| München | 04.04.2019 | 14.10.2019 |
| Leipzig | 29.05.2019 | 13.11.2019 |
| Hamburg | 22.03.2019 | 05.09.2019 |
| Berlin | 08.02.2019 | 09.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Kundenbindung:
## Vom ersten Kontakt zur langen Bindung

### BESCHREIBUNG
Nach der Akquise ist vor der Akquise: Einen Neukunden zu gewinnen ist aufwendiger, als einen Kunden zu halten. Und – treue Kunde kaufen mehr und empfehlen Sie weiter. Einige Verkäufer fokussieren sich ausschließlich darauf, Aufträge zu generieren. Und vernachlässigen im Anschluss Ihren Kunden, der somit leicht zugänglich für Angebote des Mitbewerbs wird.

In diesem Seminar lernen Sie die Schritte vom Erstkontakt zu einer langfristigen Kunden-/Lieferantenbeziehung kennen und anzuwenden. Generieren Sie Umsatz, in dem Sie Ihre Kunden analysieren, beraten und begeistern.

### INHALTE
- Schlüsselfaktoren für den Vertrauensaufbau
- Kennen Sie die Erwartungen Ihrer Kunden an die Geschäftsbeziehung?
- Die Matrix der Werteorientierung
- Gewinnen Sie erst den Menschen und verkaufen Sie dann
- Punkten Sie mit Schnelligkeit und Zuverlässigkeit
- Die Null-Fehler-Kultur im Verkauf
- Mittel zu perfekten Kontaktpflege: Der After-Sales-Service
- Verkauf zusätzlicher Produkte, Services und Leistungen

### METHODIK
Lebendige Wissensvermittlung, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxissimulationen, Diskussion und Erfahrungsaustausch, Feedback

### ZIELGRUPPE
Außendienstmitarbeiter, Gebietsverkaufsleiter, Fach- und Führungskräfte, Innendienstmitarbeiter, Verkäufer, Verkaufsingenieure und – techniker

### BUCHUNGSCODE
P4.14

### SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR
Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 01.03.2019 | 13.09.2019 |
| Stuttgart | 25.01.2019 | 24.07.2019 |
| München | 29.04.2019 | 10.10.2019 |
| Leipzig | 13.05.2019 | 07.11.2019 |
| Hamburg | 10.05.2019 | 09.12.2019 |
| Berlin | 21.02.2019 | 05.09.2019 |
| Hannover | 19.06.2019 | 23.08.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**
- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG
+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR
Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER
**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Verkaufstraining:
# Preis- und Rabattverhandlungen

## BESCHREIBUNG

Viele Verkäufer besitzen ein hervorragendes Fachwissen. Doch dieses Wissen allein ist nicht ausreichend, um den Auftrag abzuschließen. Wenn es in der Abschlussphase um Preis oder Nachlässe geht, werden viele Verkäufer unsicher: Preis- und Rabattverhandlungen werden oft als schwierigste Phase im Verkaufsgespräch empfunden.

„Wer nachlässt, lässt nach." und wer jedem (Rabatt-)Wunsch seiner Kunden nachkommt, arbeitet unwirtschaftlich. Schwerpunkt dieses Workshops ist der „Spagat" zwischen Kunden- und Umsatzorientierung – die wichtige Basis für erfolgreiches Verkaufen.

## INHALTE

- Analyse des persönlichen Gesprächsverhaltens in Preis- und Rabattverhandlungen
- Die Motivation des Verkäufers und die persönlichen Ziele
- Der Preis: Entwickeln Sie die richtige Einstellung zum eigenen Preis
- Der korrekte Zeitpunkt der Preisnennung
- Preise positiv nennen und sicher verhandeln
- Welche betriebswirtschaftlichen Auswirkungen haben Nachlässe auf den Gewinn?
- Abschlussorientierte Techniken im Umgang mit Nachlässen / Rabatten

## METHODIK

Lebendige Wissensvermittlung, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxissimulationen, Diskussion und Erfahrungsaustausch, Feedback

## ZIELGRUPPE

Außendienstmitarbeiter, Gebietsverkaufsleiter, Fach- und Führungskräfte, Innendienstmitarbeiter, Verkäufer, Verkaufsingenieure und –techniker

## BUCHUNGSCODE

P4.15

**Wir empfehlen Ihnen das ergänzende Seminar „Abschlusstraining für Verkäufer: Einwand-frei verkaufen!" am nächsten Tag. Bei gleichzeitiger Buchung erhalten Sie einen Nachlass von 5% auf beide Seminargebühren.**

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 03.06.2019 | 02.12.2019 |
| Stuttgart | 21.03.2019 | 23.09.2019 |
| München | 29.04.2019 | 17.10.2019 |
| Leipzig | 08.03.2019 | 11.11.2019 |
| Hamburg | 25.01.2019 | 05.07.2019 |
| Berlin | 13.05.2019 | 08.11.2019 |
| Hannover | 15.02.2019 | 22.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Emotionales Verkaufen:
# Emotional Selling

## BESCHREIBUNG

Emotionen bestimmen ganz unbewusst unser Denken und Handeln. (Kauf-)Entscheidungen werden im Bauch getroffen – rein sachliche Kaufentscheidungen gibt es selten. Jedes Kauferlebnis wird sehr stark von der Beziehung Kunde – Verkäufer geprägt. Ein Verkaufsgespräch, das keine Emotionen beim Kunden weckt, ist für das Gehirn nicht verwertbar. Nicht kaufen ist die Folge.

In diesem Praxisseminar erhalten Sie wertvolles Know-how, um in Zeiten des wachsenden Internethandels Ihre Kunden emotional anzusprechen. Die Steigerung von Kundenbindung und Vetriebsergebnis ist die Folge.

## INHALTE

- Das 1 x 1 des Beziehungsmanagements – durch Emotionen Kunden dauerhaft binden
- Emotional verkaufen heißt mit der ganzen Persönlichkeit zu verkaufen
- Verstand und Gefühl – die verschiedenen Ebenen der Entscheidungen
- Empathie – das kleine Wort mit der großen Wirkung
- Entschlüsseln Sie die Persönlichkeitsprofile Ihrer Kunden: Analyse von Körpersprache, Denk- und Entscheidungsmuster
- Sympathisch von der ersten Sekunde: Die Ansprache des Kunden
- Unterschiedliche Persönlichkeitsprofile = unterschiedliche Verkaufsstrategien
- Motive steuern das Verhalten: Die Kunst, Ihre Kunden emotional zu motivieren
- Ihr Erfolgsrezept: Positive Kommunikation im Verkauf
- Abschluss: Machen Sie den Kauf leicht und geben Sie Entscheidungshilfen

## METHODIK

Lebendige Wissensvermittlung, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxissimulationen, Diskussion und Erfahrungsaustausch, Feedback

## ZIELGRUPPE

Außendienstmitarbeiter, Gebietsverkaufsleiter, Fach- und Führungskräfte, Innendienstmitarbeiter, Verkäufer, Verkaufsingenieure und – techniker

## BUCHUNGSCODE

P4.16

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 01.03.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 21.01.2019 | 12.07.2019 |
| München | 05.04.2019 | 21.10.2019 |
| Leipzig | 24.06.2019 | 02.12.2019 |
| Hamburg | 09.05.2019 | 18.11.2019 |
| Berlin | 11.02.2019 | 06.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Abschlusstraining für Verkäufer:
# Einwandfrei verkaufen!

## BESCHREIBUNG

Wie viele Verkaufsgespräche verlaufen erfolglos? Wie viele Verkaufsabschlüsse werden in der letzten Phase zerredet? Wie häufig werden Kaufsignale überhört oder übersehen? Verkaufstechniken und-rhetorik alleine sind nicht ausreichend.

Es ist die Aufgabe eines erfolgreichen Verkäufers, diesen entscheidenden Meilenstein im Verkaufsgespräch zu setzen und zum Abschluss zu kommen. Lernen Sie an diesem Seminartag zahlreiche Strategien für abschlussorientierte Verkaufsgespräche kennen.

## INHALTE

- Phasen des Verkaufsgesprächs
- Die vier Stufen beim Abschlussgespräch
- Nie mehr sprachlos bei Einwänden
- Machen Sie den Kauf leicht und geben Sie Entscheidungshilfen
- Typologie der verschiedenen Kaufsignale
- Kaufsignale erkennen und richtig umwandeln
- Das 1 x 1 der Abschlusstechniken
- Mit unterschiedlichen Fragetechniken zum Abschluss steuern

## METHODIK

Lebendige Wissensvermittlung, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxissimulationen, Diskussion und Erfahrungsaustausch im Plenum, Feedback

## ZIELGRUPPE

Außendienstmitarbeiter, Gebietsverkaufsleiter, Fach- und Führungskräfte, Innendienstmitarbeiter, Verkäufer, Verkaufsingenieure und -techniker

## BUCHUNGSCODE

P4.17

**Wir empfehlen Ihnen das ergänzende Seminar „Verkaufstraining: Preis- und Rabattverhandlungen“ am vorherigen Tag. Bei gleichzeitiger Buchung erhalten Sie einen Nachlass von 5% auf beide Seminargebühren.**

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 03.06.2019 | 02.12.2019 |
| Stuttgart | 18.03.2019 | 16.09.2019 |
| München | 28.04.2019 | 24.10.2019 |
| Leipzig | 25.01.2019 | 21.08.2019 |
| Hamburg | 18.03.2019 | 29.08.2019 |
| Berlin | 13.05.2019 | 08.11.2019 |
| Hannover | 18.02.2019 | 27.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Persönlichkeitstraining für Verkäufer

## BESCHREIBUNG

In Zeiten wachsenden Internethandels und Wettbewerbs gewinnt der persönliche Umgang zwischen Verkäufer und Kunden mehr und mehr an Bedeutung. Schwerpunkt dieses Seminars ist die Entwicklung der eigenen Verkäufer-Persönlichkeit. Der erfolgreiche Verkäufer ist in der Lage, sich so mitzuteilen, dass der Kunde ihn versteht. Er konzentriert sich auf seinen Kunden und dessen Bedürfnisse.

## INHALTE

- Erfolgsversprechende Kompetenzen des Verkäufers
- Was sind meine persönlichen Stärken und wie kann ich diese weiterentwickeln?
- Die unterschiedlichen Rollen des Verkäufers
- Welche unterschiedlichen Verkaufsstile gibt es? Welchen Einfluss haben diese auf das Kaufverhalten?
- Spüren Sie die Bedürfnisse und Motive Ihres Kunden methodisch auf
- Einstellung und Verhalten im Verkaufsgespräch
- Die Wirkung von Glaubenssätzen
- Positive Kommunikation: Rhetorik für Erfolg
- Die Definition Ihrer Erfolgsstrategie: Ziele setzen und erreichen

## METHODIK

Lebendige Wissensvermittlung, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxissimulationen, Diskussion und Erfahrungsaustausch im Plenum, Feedback

## ZIELGRUPPE

Außendienstmitarbeiter, Gebietsverkaufsleiter, Fach- und Führungskräfte, Innendienstmitarbeiter, Verkäufer, Verkaufsingenieure und -techniker

## BUCHUNGSCODE

P4.18

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.-12.02.2019 | 19.-20.09.2019 |
| Stuttgart | 07.-08.03.2019 | 04.-05.07.2019 |
| München | 29.-30.04.2019 | 14.-15.10.2019 |
| Leipzig | 07.-08.02.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Hamburg | 03.-04.06.2019 | 09.-10.12.2019 |
| Berlin | 21.-22.01.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Hannover | 18.-19.06.2019 | 28.-29.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Telefonverkauf:
# Abschlüsse am Telefon

## BESCHREIBUNG

Sie möchten am Telefon verkaufen. Dafür gibt es Regeln und Tricks. Das Seminar stimmt Sie auf diese Aufgabe ein und liefert die wichtigsten Werkzeuge dazu.

In diesem Seminar lernen Sie, sympathisch, sicher und leicht am Telefon zu verkaufen. Sie erhalten das einfach anwendbare Wissen, wie Sie Ihre Verkaufskompetenz erweitern und Abschlüsse am Telefon tätigen. Am Ende des Seminars werden Sie erstaunt sein, welches Potential das Telefon zur Steigerung des Verkaufserfolges in sich birgt.

## INHALTE

- Die Grundlagen der Verkaufsrhetorik am Telefon
- Die Voraussetzung für den Telefonerfolg- wie ist meine innere Einstellung?
- Bedürfnisse und Interessen des Kunden erkennen und für die Argumentation nutzen
- Verkaufsfördernde Rhetorik am Telefon
- Der Kunde kauft nicht das Produkt, sondern den Nutzen
- Effiziente, zielorientierte und sympathische Gesprächsführung
- Keine Vertröstungen, sondern Entscheidungen am Telefon
- Verkaufsfördernde Fragetechniken und ihre Anwendungen
- Signale erkennen: Aktives Zuhören sichert richtiges Verstehen
- Kaufentscheidungen Richtung Abschluss lenken
- Alternativ- und Zusatzangebote verkaufswirksam anbieten
- Die Kundeneinwände kennen und geschickt damit umgehen
- Kaufsignale wahrnehmen und richtig reagieren
- Sichere Abschlusstechniken am Telefon: Bedarf in Auftrag umwandeln
- Die verschiedenen Kundentypen
- Umgang mit schwierigen Kunden

## ERFOLGREICHES UMSETZEN

- Unterschiedliche Gesprächsempfehlungen werden an die Hand gegeben
- „Aktiv am Telefon verkaufen“ an Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer
- Erstellung von Gesprächsleitfaden
- Ausarbeitung von konkreten und individuellen Aktionsplänen

## METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, praktische Übungen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Kommunikationsübungen, zahlreiche Transferhilfen für die Umsetzung und den Erfolg im Berufsalltag

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter, die direkt am Telefon verkaufen: Innen- und Außendienstmitarbeiter, Telefonverkäufer, Mitarbeiter aus Service-Centern

## BUCHUNGSCODE

P4.19

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 23.-24.05.2019 | 18.-19.11.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 09.-10.12.2019 |
| München | 29.-30.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Leipzig | 04.-05.02.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Hamburg | 21.-22.03.2019 | 19.-20.09.2019 |
| Berlin | 17.-18.01.2019 | 05.-06.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Zeitmanagement und Stressbewältigung im Außendienst

## BESCHREIBUNG

Der Erfolgsdruck im Vertrieb nimmt zu. Die heutige schnelllebige Zeit stellt Außendienstmitarbeiter vor besondere Herausforderungen, deren Druck weit ausstrahlen kann. Beratungsintensive Produkte, steigende Kundenerwartungen und zunehmender Wettbewerb sind nur einige Kennzeichen der aktuellen Situation für den Außendienst. Hinzu kommen steigende Kosten pro Besuchstermin, immer größere Schwierigkeiten, den Termin überhaupt zu halten und größere Verkaufsgebiete. Verkäufer klagen über hohe zeitliche Belastungen.

Gute Selbstorganisation und konsequentes Zeitmanagement sind wichtig, um Ihre beruflichen Ziele zu erreichen und um Zeit für Ihre wichtigen Außendienstaufgaben zu gewinnen. Im Seminar entwickelt jeder Teilnehmer seine individuelle persönliche Selbstorganisation. Lernen Sie, sich durch intelligente Planung und effizientes Zeitmanagement besser auf Ihre Kernaufgaben zu konzentrieren.

## INHALTE

- Erfolgreich als Außendienstmitarbeiter: Berufliche Ziele und zielführende Aufgaben
- Wo bleibt unsere Zeit? Analysieren und eliminieren Sie Ihre Zeitdiebe
- Betrachtung und Optimierung von persönlichen Arbeitsstilen und die damit verbundenen Folgen
- Bedeutung von Zielen – gehen Sie selbstbestimmt in Richtung Erfolg
- Checkliste: Effektive Besuchsplanung
- Zahlreiche Zeitmanagementtechniken für Außendienstmitarbeiter: Zeit sparen- aber richtig! (U.a. Prioritäten festlegen, Handeln statt aufschieben, Pareto-Prinzip)
- Erkennen der Ursachen der individuellen Stressentstehung
- Strategien zur persönlichen Stressvermeidung
- Tipps für Ihre persönliche Zeit- und Arbeitssituation
- Selbstmotivation auch in schwierigen Situationen
- Individueller Aktionsplan für jeden Teilnehmer

## METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput, Erfahrungsaustausch und Fallbearbeitungen, professionelle und zielführende Moderation, Erarbeitung eines persönlichen Aktionsplans

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte im Vertriebsaußendienst

**Wir empfehlen Ihnen das ergänzende Seminar „Gebietsmanagement: Effiziente Tourenplanung“ am nächsten Tag. Bei gleichzeitiger Buchung erhalten Sie einen Nachlass von 5% auf beide Seminargebühren.**

## BUCHUNGSCODE

P4.20

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 19.06.2019 | 11.12.2019 |
| Stuttgart | 13.05.2019 | 19.10.2019 |
| München | 28.01.2019 | 22.07.2019 |
| Leipzig | 07.02.2019 | 12.11.2019 |
| Hamburg | 14.01.2019 | 12.07.2019 |
| Berlin | 18.03.2019 | 21.10.2019 |
| Hannover | 04.04.2019 | 13.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# You want your customer say “I never let you go”?

## DESCRIPTION

Regardless of whether you sell products or services – learn how to fascinate your customer. This coaching workshop is highly praxis oriented and will focus on service, attitude and sustainability. You will find out possibilities to produce a general paradigm shift in your customer relationship followed by a breakthrough in business outcome.

## TOPICS

- Basics of communication and human beings
- The magic of listening
- Personalities in business talks
- Customers’ expectations
- Being aware of different personalities and their specific expectations
- Knowing your customers real expectations and exceeding them
- Powerful mental preparation and helpful thoughts
- Complicated Customers? There isn’t anybody out there!

## METHOD

Two third of the workshop will be coaching and one third training aspects. Specific and individual homework, which everybody will receive at the end of the workshop, will guarantee praxis transfer and sustainability

## TARGET GROUP

Everybody who wants to improve sales figures and service competencies

## BUCHUNGSCODE

P4.21

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 20.-21.05.2019 | 28.-29.11.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| München | 18.-19.03.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 06.-07.02.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 29.-30.04.2019 | 12.-13.08.2019 |
| Berlin | 30.-31.01.2019 | 14.-15.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **990,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Pencil Selling:
# Mit Visualisierung zum Verkaufserfolg

## BESCHREIBUNG

„Ein Bild sagt mehr als tausend Worte“ – Lange Zeit in Vergessenheit geraten, das Verkaufen mit Stift und Papier ist eine wieder entdeckte Methode des Verkaufens. Verkäufer und Kunde erarbeiten gemeinsam das beste Angebot, die einzelnen Schritte werden Punkt für Punkt aufgezeichnet. Glaubwürdigkeit und Vertrauen sind die Folge. Pencil Selling- das Skizzieren auf einem Blatt Papier oder Flipchart – wirkt bei Ihrem Kunden stärker als Hochglanzbroschüren oder am Bildschirm präsentierte Folien. Visualisierungen sind schnell erklärt und reduzieren Verständnisfragen auf ein Minimum.

## DIE THEORIE

- Die Wirkung von Vertrauen und Sympathie im Verkaufsgespräch
- Spüren Sie die Bedürfnisse und Motive Ihres Kunden methodisch auf
- Kundengerecht Produktvarianten und Produktkombinationen für den Kunden zusammenstellen
- Die eigenen Produkte kennen und verständlich dem Kunden erklären
- Kundennutzen der einzelnen Produkte
- Die Methode und die Vorteile des Pencil Selling – mit dem Stift verkaufen
- Wann und wie setzen Sie Pencil Selling im Verkaufsgespräch ein?
- Kundenvorteile – Kundenvorteile – Kundenvorteile
- Erkennen Sie das Potential Ihrer Kunden und machen Sie den Abschluss

## DIE PRAXIS

die Teilnehmer

- Unterschiedliche Empfehlungen werden an die Hand gegeben
- Aktives Trainieren von Pencil Selling

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Gruppenarbeiten, zahlreiche Kommunikationsübungen, Trainieren von Pencil Selling, hoher Praxistransfer für den beruflichen Alltag. Das Training ist stark praxisorientiert, die Teilnehmer werden aktiv gefordert und eingebunden

## ZIELGRUPPE

Vertriebsmitarbeiter und Verkäufer, die in Verkaufs- und Beratungsgesprächen durch visuelle Darstellungen beraten und überzeugen wollen

## BUCHUNGSCODE

P4.22

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 04.-05.02.2019 | 02.-03.09.2019 |
| Stuttgart | 13.-14.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| München | 18.-19.03.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Leipzig | 04.-05.04.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Hamburg | 13.-14.06.2019 | 09.-10.12.2019 |
| Berlin | 28.-29.01.2019 | 05.-06.08.2019 |
| Hannover | 06.-07.04.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Effiziente Führung im Vertrieb:
# Außendienst steuern und motivieren

## BESCHREIBUNG

Als Führungskraft den Außendienst erfolgreich zu führen, ist eine Kunst für sich. Natur- und auftragsgemäß befindet sich der Außendienst weniger oft in der direkten Nähe als andere Mitarbeiter. Die Kommunikation verläuft teilweise über große Distanzen- bisweilen sogar über Zeitzonen hinweg. Die beste Möglichkeit, die Sie als Führungskraft haben, Ihren Außendienst erfolgreich zu führen und mehr Umsatz zu generieren, ist die Motivation.

## INHALTE

- Die Führungsaufgabe: Verkaufsteams effektiv auf Distanz zu führen
- Kriterien des Führungserfolges
- Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen (AKV) des Außendienstes
- Ziele im Außendienst
- Vertriebscontrolling
- Führen und Fordern des Außendienstes
- Was ist Motivation?
- Wie erlebt der Außendienst Motivation?
- Motivationsinhalte
- Organisationsvoraussetzung für einen erfolgreichen Außendienst

## METHODIK

Praxistraining mit Trainerinput, Einzelarbeiten, Analyse und Optimierung von konkreten Fallbeispielen, Ausarbeitung von individuellen Umsetzungsstrategien

## ZIELGRUPPE

Außendienstleiter, Verkaufsleiter, alle mit Führungsverantwortung für den Außendienst

## BUCHUNGSCODE

F1.25

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.02.2019 | 04.-05.07.2019 |
| Stuttgart | 27.-28.05.2019 | 25.-26.11.2019 |
| München | 18.-19.03.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 17.-18.01.2019 | 08.-09.08.2019 |
| Hamburg | 20.-21.02.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Berlin | 11.-12.03.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 25.-26.04.2019 | 16.-17.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **980,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Verkaufstraining für den Fach- und Einzelhandel

## BESCHREIBUNG

Der Kunde von heute hat gesteigerte Anforderungen an Produkte und deren Verkäufer. Bereits mit Betreten Ihres Fachhandels signalisiert Ihr Kunde seinen Bedarf. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, ist es wichtig, dass im Kundengespräch alles richtig gemacht wird, so dass Ihre Kunden kaufen und mit einem Lächeln gehen und immer gerne wiederkommen. Das Ziel unseres Verkaufstrainings ist es nicht, den Kunden zu einem Regal zu führen und ihn dann alleine zu lassen. Perfekt und schnell die Bedürfnisse erkennen, macht sympathisch – das Vertrauen Ihrer Kunden ist das Resultat. Der beste Boden, um Zusatzverkäufe zu generieren. Beratungsqualität, Kundenzufriedenheit und Vertriebsergebnis stehen immer in unmittelbarem Zusammenhang.

## INHALTE

- Was erwartet Ihr Kunde?
- Unterschiedliche Kundentypen = unterschiedliche Behandlung: Hektiker, Besserwisser, Nörgler & Co.
- Die perfekte Präsentation Ihrer Produkte: Präsentieren Sie so, dass Zusatzkäufe leicht fallen
- Die sympathische aktive Kundenansprache
- Erkennen Sie die Erwartungshaltung und den Bedarf Ihrer Kunden
- Ihr Erfolgsrezept: Positive Kommunikation im Verkauf
- Techniken zur Steigerung der Beratungsqualität: Das Ergebnis sind mehr Kunden, die mehr kaufen
- Kaufsignale erkennen: Machen Sie den Kauf leicht und geben Sie Entscheidungshilfen
- Einfache und leichte Techniken für Zusatzverkäufe: Möglichkeiten zeigen und Wünsche wecken
- Umgang mit Einwänden: Ihre gute Antwort auf höhere Preise mit vergleichbaren Produkten
- Wie bewahre ich Freundlichkeit, Ruhe und Kundenorientierung auch in Situationen, wo alles gleichzeitig passiert?
- Gute Laune auf die Schnelle / Umgang mit Stress
- Die perfekte Organisation Ihrer Arbeit
- Analyse von Praxissituationen der Teilnehmer
- Persönliches Feed-back

## METHODIK

Verkaufsseminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput, Gruppen- und Einzelarbeiten, Praxisbeispiele, Diskussionen und Erfahrungsaustausch

## ZIELGRUPPE

Verkäufer und Verkäuferinnen im Einzelhandel, die ihre Verkaufserfolge steigern wolle

## BUCHUNGSCODE

P4.24

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.-30.04.2019 | 07.-08.10.2019 |
| Stuttgart | 13.-14.02.2019 | 16.-17.09.2019 |
| München | 27.-28.05.2019 | 28.-29.11.2019 |
| Leipzig | 21.-22.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 18.-19.03.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Berlin | 17.-18.06.2019 | 14.-15.02.2019 |
| Hannover | 09.-10.05.2019 | 24.-25.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Strategisches Key Account Management

## BESCHREIBUNG

Eine enge Beziehung zu strategischen Kunden ist der stärkste Wettbewerbsvorteil, den ein Unternehmen erreichen kann. Studien zeigen, dass professionelles Key Account Management (KAM) Kunden langfristig bindet und den Gewinn signifikant steigert. Erfolgreiches KAM erfordert die Ausrichtung des gesamten Unternehmens – seiner Strategie, Prozesse, Strukturen und Mitarbeiter – an den Erfordernissen der Schlüsselkunden.

## IHR NUTZEN

**Die Teilnehmer lernen ...**

- Die Beziehung zu strategischen Kunden als langfristigen Ansatz zur Kundenbindung und -entwicklung zu managen.
- Ihre Kunden nach Attraktivität und Potenzialen zu klassifizieren.
- Das gesamte Unternehmen auf das Management strategischer Kunden auszurichten.
- Pläne zur Entwicklung strategischer Kunden zur formulieren und umzusetzen.
- Den Return on Investment für den Kunden und das eigene Unternehmen zu ermitteln.

## INHALTE

- Gründe für ein strategisches Key Account Management
  - Mehrwert für den Kunden und das eigene Unternehmen
  - Kundenbindung und Stärkung der eigenen Wettbewerbsposition
- Phasen bei der KAM-Einführung
- Auswahl strategischer Kunden auf Basis einer Kriterienliste
  - Harte und weiche Auswahlkriterien
- Ausprägungen des Key Account Managements
  - Schlankes KAM und strategische Partnerschaft
  - Internationales KAM
- Key Account-Analyse und Planung
  - Analyse der Kundenbedürfnisse und des Kaufprozesses
  - Analyse des Marktes und des Wettbewerbs des Kunden
  - Analyse der eigenen Situation beim Kunden
  - Entwicklung attraktiver Nutzenangebote und einer Strategie für die Zusammenarbeit
- Organisatorische Verankerung des KAM im Unternehmen
  - Front End und Back End-Organisation
  - KAM als Linien-, Matrix oder Stabsorganisation
- Optimale Prozesse und Systeme im Key Account Management
- Auswahl und Qualifikation der Key Account Manager
- Management von Key Account Teams
- Entlohnungs- und Incentivierungssysteme
- KAM-Controlling

## ZIELGRUPPE

Geschäftsführer, Bereichsleiter, Key-Account-Manager, Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Marketing, Vertrieb, Service

## BUCHUNGSCODE

P4.25

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 09.-10.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Stuttgart | 29.-30.04.2019 | 10.-11.10.2019 |
| Berlin | 13.-14.06.2019 | 12.-13.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Der Außen- & Innendienst:
# Als Team gewinnen

## BESCHREIBUNG

Für gut aufgestellte Vertriebe sind die Chancen groß, Marktanteile zu gewinnen. Die klassische Vertriebsarbeit durch den Außendienst stößt zunehmend an finanzielle und organisatorische Grenzen. Der Außendienst klagt über zu wenig Zeit für seine wesentliche Aufgabe: neue Märkte suchen, potenzielle Projekte finden, den Bedarf analysieren, Konkurrenten verdrängen, wichtige Kontakte zu A-Kunden pflegen. Viele seiner Aufgaben kann der Innendienst heute schneller und kostengünstiger übernehmen.

Der Außen- und Innendienst müssen als Team auftreten, das harmonisiert und gemeinsam Erfolge realisiert. Dies erfordert ein perfektes Zusammenspiel, klare Strukturen und eine ganzheitliche Kundenbetreuung. Ein gut funktionierendes Team, das sich gemeinsam für den Erfolg Ihres Unternehmens einsetzt, ist heute unverzichtbar.

## INHALTE

- Neue Anforderungsprofile von Außen- und Innendienst
- Die wirksame Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst
- Steigerung der Effizienz im Team- die Reserven in der Zusammenarbeit
- Optimierung Kunden- und Kontaktmanagement
- Maßnahmen zur Steigerung der aktiven Verkaufszeit im Außendienst
- Perfektes Termin- und Besuchsmanagement für den Außendienst
- Entlastung des Außendienstes von Routineaufgaben
- Klare Zuordnung und Verantwortlichkeit bei der Kundenbetreuung
- Aktives C-Kunden-Management durch den Innendienst
- Professionelle Neukundengewinnung im Team
- Umsatzsteigerung durch ein perfektes Angebotsmanagement
- Gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Zusammenarbeit
- Typische Probleme in der Zusammenarbeit (Konfliktquellen, Konfliktlösungen)

## METHODIK

Verkaufsseminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput, Gruppen- und Einzelarbeiten, Praxisbeispiele, Diskussionen und Erfahrungs-austausch

## ZIELGRUPPE

Innen- und Außendienstmitarbeiter, sowie Key-Account-Manager und Führungskräfte im Vertrieb

## BUCHUNGSCODE

P4.26

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.06.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Stuttgart | 03.-04.04.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Berlin | 13.-14.02.2019 | 24.-25.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Selbstvertrauen im Verkauf:
# Mentale Stärke und Motivation

## BESCHREIBUNG

Im Verkauf entscheidet Ihre innere Einstellung stärker über Ihre Verkaufszahlen als Ihr Fachwissen: Ihr Verkaufserfolg hängt in erster Linie davon ab, ob Sie an sich und Ihren Erfolg fest glauben und wie motiviert Sie sind. Da Motivation nicht immer von außen kommt, ist es gut zu wissen, wie Sie sich selbst motivieren. Ihre mentale Stärke zeigt Ihnen den Weg, um auch nach schwierigen Gesprächen, anspruchsvollen Kunden oder einem „Nein" wieder den Erfolgskurs anzusteuern.

## INHALTE

- Innere Leistungsblockaden und Selbstzweifel erkennen und lösen
- Erfolg beginnt im Kopf: Das Dreieck der Gedanken und sich selbst erfüllende Prophezeiungen
- Was zeichnet mentale Stärke aus? Das Gedankenmuster von Siegern
- Innerer Monolog: Denken und formulieren Sie positiv
- Das Prinzip des Stehaufmännchens: Nach Rückschlägen wieder Erfolgskurs ansteuern
- Selbstmotivation und Selbstvertrauen – auch in schwierigen Situationen
- Techniken zur Stabilisierung
- Persönlicher Plan der Veränderung – aus Wunsch wird Wirklichkeit

## METHODIK

Praxistraining mit Trainerinput, Mentaltechniken, Einzelarbeiten, Arbeiten an konkreten Fällen der Teilnehmer, Feedback, Übungen, Ausarbeitung von persönlichen Umsetzungsstrategien

## ZIELGRUPPE

Vertriebsmitarbeiter im Innen- und Außendienst, Vertriebsleiter, die Ihren Verkaufserfolg durch mentale Stärke selbst steuern und ausbauen wollen

## BUCHUNGSCODE

P4.27

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.04.2019 | 18.11.2019 |
| Stuttgart | 24.06.2019 | 17.10.2019 |
| München | 13.05.2019 | 24.10.2019 |
| Leipzig | 11.02.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 21.03.2019 | 05.09.2019 |
| Berlin | 09.01.2019 | 05.08.2019 |
| Hannover | 11.03.2019 | 09.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Verkaufstraining für Frauen:
# Weiblich, professionell, abschlussstark.

## BESCHREIBUNG

Frauen besitzen besondere Stärken – speziell im Vertrieb erweisen sich diese weiblichen Eigenschaften als Erfolgsmerkmale. Empathie und vertrauensbasiertes Verkaufen: Mehr denn je sind diese Fähigkeiten in unserer digitalen Verkaufswelt erforderlich.

Dieses Verkaufstraining richtet sich speziell an Frauen. Sie erlernen in diesem Praxis-Seminar zahlreiche Verkaufstechniken, die zu Ihnen passen. Gemeinsam festigen wir Ihre Erfolgsfaktoren, die Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Abschlussstärke um ein Vielfaches steigern – Perfektionieren Sie selbstbestimmt Ihren Vertriebsauftritt in Wort und Person.

## INHALTE

- Weibliche Erfolgsmerkmale: Empathie und vertrauensbasiertes Verkaufen in der digitalen Welt
- Frauensprache vs. Männersprache im Verkauf
- Identifikation von weiblichen Erfolgsverhindern: Emotionale Fallen, Harmoniebedürfnis & Co.
- Gewinnender Auftritt: Rhetorik, Körpersprache, Stimme und persönlicher Stil
- Platzhirsch & Co. – Umgang mit männlicher Dominanz
- Die kundengerechte Bedarfsanalyse
- Techniken der positiven Gesprächsführung
- Konkret präsentieren: Bringen Sie den Nutzen auf den Punkt
- Verhandlungstechniken gezielt weiblich einsetzen
- Zielstrebigkeit und Durchhaltevermögen bei Einwänden
- Souverän weiblich Verkaufsverhandlungen zum Abschluss bringen
- Reflexion des persönlichen Verkaufsstils
- Feedback – Feedback – Feedback

## METHODIK

Praxistraining mit Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Arbeiten an konkreten Fällen der Teilnehmer, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Feedback, Übungen, Ausarbeitung von persönlichen Umsetzungsstrategien

## ZIELGRUPPE

Außendienstmitarbeiterinnen, Gebietsverkaufsleiterinnen, weibliche Fach- und Führungskräfte, Innendienstmitarbeiterinnen, Verkäuferinnen, Verkaufsingenieure und-technikerinnen

## BUCHUNGSCODE

P4.28

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.-12.03.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Stuttgart | 20.-21.02.2019 | 17.-18.10.2019 |
| München | 16.-17.01.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 04.-05.02.2019 | 21.-22.08.2019 |
| Hamburg | 10.-11.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Berlin | 01.-02.06.2019 | 09.-10.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Projektmanagement


5.1 Grundlagen des Projektmanagements . . . . . 114
5.2 Projektteams erfolgreich leiten . . . . . 115
5.3 Projektsteuerung . . . . . 116
5.4 Internationale Projekte erfolgreich meistern . . . . . 117
5.5 Professionelle Projektassistenz . . . . . 118
5.6 Projekterfolge sichern durch Projektmarketing und Kommunikation . . . . . 119
5.7 Projektmanagement für Assistenten und Sekretärinnen . . . . . 120

# Grundlagen des Projektmanagements

## BESCHREIBUNG

„Sag' mir, wie dein Projekt startet, und ich sage dir, wie es endet." (alte Weisheit von Projektleitern) – Das fundierte Planen, aber auch das strukturierte Steuern und Kontrollieren von Projekten sind elementare Voraussetzungen für einen erfolgreichen Projektabschluss.

In diesem Seminar erhalten Sie einen Überblick über die wichtigsten Projektmanagementtechniken und bekommen die notwendigen Tools an die Hand, um selbstständig und zielorientiert Projekte zu planen, zu steuern und erfolgreich abzuschließen.

## INHALTE

- Grundlagen, Definitionen, Begriffe
- Die Aufgaben des Projektmanagement
- Der Projektauftrag
- Klarheit schaffen: Was sind Projektziele? Was sind Nicht-Ziele?
- Projektplanung und-strukturierung
- Die geeignete Projektorganisation schaffen
- Die Phasen eines Projektes und ihre Aufgaben
- Parallelprozesse im Fokus: Steuerung & Controlling
- Projektmarketing
- Kleiner Methodenkoffer „Projektmanagement": Wann ist welches Instrument sinnvoll?
- Projektrisiken im Blick behalten
- Erfolgskriterien eines Projektes
- Die vielseitigen Anforderungen an den Projektleiter

## METHODIK

Trainerinput, Praxisbeispiele, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit

## ZIELGRUPPE

Projektleiter und Projektmitarbeiter, Projektassistenten, Mitarbeiter, die sich auf eine Tätigkeit im Projekt oder als Projektleiter vorbereiten wollen

## BUCHUNGSCODE

P5.1

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 30.-31.01.2019 | 04.-05.07.2019 |
| Stuttgart | 11.-10.03.2019 | 12.-13.09.2019 |
| München | 27.-28.06.2019 | 16.-17.12.2019 |
| Leipzig | 11.-12.02.2019 | 28.-29.08.2019 |
| Hamburg | 25.-26.04.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Berlin | 12.-13.06.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 09.-10.05.2019 | 03.-04.07.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Projektteams erfolgreich leiten

## BESCHREIBUNG

Die Arbeitsform „Projekt“ hat sich mittlerweile in Unternehmen und Organisationen durchgesetzt. Einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für das Gelingen von Projekten ist die gute Zusammenarbeit im Projektteam. Und ebenso leitet ein Projektmanager nicht nur ein Projekt, sondern führt dabei auch die Mitarbeiter in seinem Projektteam.

Diese Aufgabe stellt Projektleiter vor ganz besondere Herausforderungen: Die Mitglieder kommen aus verschiedenen Fachrichtungen und Hierarchiestufen als Team auf Zeit zusammen und sollen in der Regel möglichst rasch ambitionierte Ziele umsetzen. Dem Projektleiter selbst stehen dabei als disziplinarisch nicht Vorgesetztem nur beschränkt Führungsinstrumente zur Verfügung.

## INHALTE

- Projektarbeit ist Zusammenarbeit auf Zeit- und was Projektteams sonst noch besonders macht
- Im Projektteam hat jeder seine Funktion
- Worauf man als Projektleiter bei der Teamzusammenstellung achten sollte
- Teamentwicklung im Projekt: Effektiv von Anfang an durchstarten
- Der Projektleiter – Führungskraft ohne Vorgesetztenfunktion
- Führungsinstrumente für Projektleiter: Führen mit Zielen, Situatives Führen
- Führen mit sozialer Kompetenz
- Die Führungsaufgaben in den einzelnen Projektphasen
- Die Bedeutung von Teamkultur und Teamgeist
- Der Projektleiter als Moderator und Konfliktmanager
- Erfolgreiche Kommunikation in Projekten
- Lernen in Projekten ermöglichen
- Stakeholderanalyse: Das Projektteam und seine Beziehungen zur Außenwelt

## METHODIK

Trainerinput, Praxisbeispiele, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten

## ZIELGRUPPE

Projektleiter, die ihr Verhaltensrepertoire um Aspekte der Mitarbeiter- und Teamführung erweitern wollen, sowie Mitarbeiter, die sich auf eine Tätigkeit in der Projektleitung vorbereiten möchten

## BUCHUNGSCODE

P5.2

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 21.-22.01.2019 | 04.-05.07.2019 |
| Stuttgart | 09.-10.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| München | 14.-15.03.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Leipzig | 07.-08.02.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 29.-30.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Berlin | 13.-14.06.2019 | 12.-13.12.2019 |
| Hannover | 28.-29.05.2019 | 20.-21.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

**PRAXISTRAINING**
**Kleingruppe mit max. 6 Personen**

# Projektsteuerung

## BESCHREIBUNG

Steuerung ist eine der grundlegendsten Methoden im Projektmanagement. Steuerung bedeutet Veranlassung, Kontrolle und Gewährleistung der Durchführung von freigegebenen Projekten. Im Projektmanagement treten verschiedene Formen der Steuerung auf. Im Inhalts- und Umfangsmanagement von Projekten sind Elemente der Steuerung ebenso beheimatet wie im Termin-, Kosten- und Risikomanagement.

Eine falsche Projektsteuerung ist oftmals ein Grund dafür, dass Projektstörungen auftreten oder Projekte sogar scheitern. Eine exakte Projektplanung und Projektstrukturierung sind Voraussetzungen für eine erfolgreiche Projektsteuerung. Lernen Sie die richtigen Tools und Methoden der Projektsteuerung kennen, um ein erfolgreiches Projekt durchzuführen.

## INHALTE

- Projektplanung
- Systematik der Projektsteuerung
- Beobachtung der Projektfortschritte
- Tools und Methoden der Projektsteuerung
- Projektsitzungen
- Kommunikation im Team
- Projektdokumentation
- Projektcontrolling

## METHODIK

Trainerinput, Praxisbeispiele, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten

## ZIELGRUPPE

Projektleiter, Projektcontroller, Projektmitarbeiter

## BUCHUNGSCODE

P5.3

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.03.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Stuttgart | 09.-10.05.2019 | 14.-15.11.2019 |
| München | 24.-25.06.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Hamburg | 24.-25.01.2019 | 12.-13.08.2019 |
| Berlin | 11.-12.02.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Hannover | 27.-28.04.2019 | 24.-25.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Internationale Projekte erfolgreich meistern

## BESCHREIBUNG

Projekte finden immer häufiger im internationalen Kontext statt- in einem Umfeld, das neue Anforderungen bereithält, Kommunikation, die andere Regeln hat und mit Mitarbeitern, die in verschiedenen Ländern sitzen und evtl. nur virtuell kommunizieren. Durch diese Besonderheiten entstehen zusätzliche Herausforderungen an die Projektleiter und Projektmitarbeiter. Es entstehen Probleme, deren Ursachen auf den ersten Blick nicht erkennbar sind.

In diesem Seminar werden die Ursachen und Hintergründe der Herausforderungen betrachtet und Methoden und Handlungsmöglichkeiten vermittelt, um trotz der zusätzlichen Komplexität Projekte erfolgreich abzuschließen. Das Bewusstsein über die Fallstricke in internationalen Projekten wird geschärft. Darüber hinaus erhalten Sie Ihr Handwerkszeug, um Kompetenz und Sicherheit in der Arbeit in internationalen Projekten und Projektteams zu haben.

## INHALTE

- Merkmale, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren internationaler Projekte
- Kulturdimensionen und ihr Einfluss auf das Projekt
- Ziele, Qualität
- Projektumfeld und Stakeholder
- Projektplanung und-Steuerung
- Projektorganisation, Projektstrukturen
- Kommunikation und Verhalten- Stile und Regeln
- Führung von internationalen – und virtuellen- Projektteams
- Persönliche interkulturelle Kompetenzen
- „Typisch Deutsch“ und evtl. ausgewählte Länder-Beispiele

## METHODIK

Trainerinput, Gruppenarbeiten, Praxisübungen, hoher Praxistransfer

## ZIELGRUPPE

Projekt- und Teilprojektleiter und Projektmitarbeiter, die vor einem internationalen Projekt stehen. (Grundkenntnisse des Projektmanagements sind hilfreich)

## BUCHUNGSCODE

P5.4

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 09.-10.05.2019 | 23.-24.09.2019 |
| Stuttgart | 18.-19.03.2019 | 25.-26.11.2019 |
| München | 07.-08.02.2019 | 18.-19.07.2019 |
| Leipzig | 10.-11.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 24.-25.04.2019 | 12.-13.08.2019 |
| Berlin | 27.-28.03.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 13.-14.06.2019 | 04.-05.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Professionelle Projektassistenz

## BESCHREIBUNG

Projektassistenten unterstützen den Projektleiter bei der operativen Projektarbeit – sie übernehmen seine administrativen Aufgaben und bearbeiten evtl. abgegrenzte Teilbereiche der Projektleitung eigenständig. Das Ziel ist, den Projektleiter und die Projektmitarbeiter optimal zu unterstützen und dafür sorgen, dass die laufende Arbeit im Projekt bestmöglich erledigt wird.

Durch die vielfältige Erfahrung kann die Assistenz auch eine Stufe auf dem Weg zum Projektleiter sein. In diesem Kurs wird ein Einstieg in das Projektmanagement und die speziellen Assistenz-Aufgaben vermittelt.

## INHALTE

- Grundlagen des Projektmanagements
- Team, Rollen und Aufgaben im Projekt
- Aufgaben der Projektassistenz
- Projektstart und Projektende
- Projektplanung und-Controlling
- Stakeholderkommunikation
- Information, Dokumentation und Berichtswesen
- Projektmeetings und Präsentationen
- Projektmanagement-Tools
- Führen ohne Führungsauftrag

## METHODIK

Trainerinput, Gruppenarbeiten, Praxisübungen, hoher Praxistransfer

## ZIELGRUPPE

Teamassistenten, Geschäftsführungsassistenten, Sachbearbeiter, Kaufmännische Mitarbeiter, die Projekte selbstständig planen und umsetzen oder Projektteams qualifiziert unterstützen möchten

## BUCHUNGSCODE

P5.5

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.02.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 01.03.2019 | 16.09.2019 |
| Leipzig | 08.04.2019 | 28.10.2019 |
| Hamburg | 24.05.2019 | 25.11.2019 |
| Berlin | 18.01.2019 | 05.08.2019 |
| Hannover | 03.06.2019 | 06.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Projekterfolge sichern durch Projektmarketing und Kommunikation

## BESCHREIBUNG

Projektmanagement wird oft gleichgesetzt mit Planungswerkzeugen, doch der entscheidende Erfolgsfaktor sind die Menschen im Projekt und im Umfeld sowie der Umgang mit Ihnen.

Durch das richtige Projektmarketing und gezielte Kommunikation gelingt es, die entscheidenden Personen und Gruppen einzubeziehen, aus Betroffenen Beteiligte zu machen, Ressourcen und damit den Projekterfolg zu sichern. In diesem Kurs lernen Sie die Voraussetzungen, Schritte und Werkzeuge für erfolgreiches „Stakeholdermanagement“ und Projektmarketing kennen.

## INHALTE

- Bedeutung und Einfluss von Projektmarketing und Stakeholdermanagement
- Marketing und Projektmarketing – Gemeinsamkeiten und Unterschiede
- Stakeholdermanagement- Analyse, Planung, Monitoring
- Kommunikation im Projekt und Team
- Instrumente
- Umgang mit schwierigen Personen/-gruppen
- Projektmarketing in schwierigen Projekten
- Information, Dokumentation, Berichte
- Internes und externes Projektmarketing
- (Öffentlichkeitsarbeit)

## METHODIK

Trainerinput, Gruppenarbeiten, Praxisübungen, hoher Praxistransfer

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/innen, die Projekte selbstständig planen und umsetzen oder Projektteams qualifiziert unterstützen möchten

## BUCHUNGSCODE

P5.6

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 20.-21.05.2019 | 18.-29.11.2019 |
| Stuttgart | 07.-08.03.2019 | 16.-17.09.2019 |
| München | 08.-09.04.2019 | 24.-25.10.2019 |
| Hamburg | 06.-07.06.2019 | 09.-10.12.2019 |
| Berlin | 11.-12.03.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Hannover | 17.-18.01.2019 | 19.-20.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Projektmanagement
# für Assistenten und Sekretärinnen

**BESCHREIBUNG**

Um die komplexen Aufgaben im Unternehmen lösen zu können, wird häufig Projektmanagement bevorzugt. Daher ist die qualifizierte Assistenz im Projektmanagement als Kompetenz unerlässlich.

Dieses Seminar vermittelt in nur einem Tag die einzelnen Phasen eines Projekts sowie wertvolle Methoden und Techniken für Ihre effektive und kompetente Projektarbeit. Das Seminar zeigt alle Phasen, vom Konzept über die Durchführung, bis hin zum erfolgreichen Projektabschluss, auf. Weiterhin lernen Sie, wie Sie die typischen Stolperfallen im Projektmanagement vermeiden können.

**INHALTE**

- Was ist Projektmanagement?
- Kriterien für ein erfolgreiches Projektmanagement
- Die Projektarten
- Die Projektarbeit
- Die Projektplanung
- Die Elemente des Projektmanagements
- Der Ablauf eines Projekts
- Projektassistenz – Erstellung einer Projektakte, Projekt – Controlling im Sekretariat,
- Erkennen von typischen Stolperfallen
- Projekt ist Teamarbeit – Reibungslose Kommunikation im Projektteam
- Der Projektabschluss

**METHODIK**

Trainerinput, Gruppenarbeiten, Praxisübungen, hoher Praxistransfer

**ZIELGRUPPE**

Sekretärinnen, Assistentinnen und Sachbearbeiterinnen

**BUCHUNGSCODE**

P5.7

SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.02.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 01.03.2019 | 18.11.2019 |
| Leipzig | 08.04.2019 | 18.10.2019 |
| Hamburg | 29.05.2019 | 16.09.2019 |
| Berlin | 11.02.2019 | 05.07.2019 |
| Hannover | 03.06.2019 | 06.11.2019 |

SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

**ANMELDUNG**

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

**BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR**

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

**DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER**

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Technik/Service


6.1 Verkaufstraining für Ingenieure und Techniker: Erfolg im technischen Vertrieb . . . . . 122
6.2 Der Support am Telefon: Telefontraining für Hotline/Support/Help-Desk/Service . . . . . 123
6.3 Der Monteur & Servicetechniker vor Ort beim Kunden: Die perfekte Wirkung . . . . . 124
6.4 Der Monteur & Servicetechniker als Verkäufer: Wartungsverträge, Zusatzverkäufe & Co. . . . . 125
6.5 Knigge für Handwerker . . . . . 126
6.6 Verhaltenstraining zur Deeskalation: Sicherheit für Person und Unternehmen . . . . . 127

# Verkaufstraining für Ingenieure & Techniker: Erfolg im technischen Vertrieb

## BESCHREIBUNG

Produkte und Technik haben sich in den vergangenen Jahren rasant weiterentwickelt. Für den Vertrieb und Verkauf von technischen Leistungen und erklärungsbedürftigen Produkten wird mehr und mehr das exzellente Fachwissen von Ingenieuren und Technikern gefordert.

Neben Ihrem wichtigen technischen Know-How sind weitere Schlüsselqualifikationen notwendig, um Ihren Kunden wirkungsvoll und abschlussorientiert beraten zu können.

## INHALTE

- Die perfekte Gesprächs- und Besuchsvorbereitung
- Ihr persönliches Erscheinungsbild und Ihr Auftreten beim Kunden
- Die wirkungsvolle Kundenansprache und der sympathische Beziehungsaufbau zum Kunden
- Der Aufbau und die Gestaltung eines Verkaufsgespräches
- Grundlagen der erfolgreichen Verkaufskommunikation
- Der Unterschied in der Kommunikation mit Ihrem Gegenüber: Laie oder Spezialist?
- Ermitteln Sie die Wünsche und Motive Ihrer Kunden durch die kundenspezifische Bedarfserhebung
- Vermitteln Sie Technik verständlich – ohne Fachlatein
- Die kundengerechte Präsentation von Produkt- bzw. Dienstleistungsvorteilen als perfekte technische Lösung
- Sehen und kommunizieren Sie den Nutzen aus Kundensicht
- Was tun bei Preisdiskussionen?
- Einfache Techniken der Einwandbehandlung und der chancenreiche Umgang damit
- Führen Sie Ihren Kunden in kleinen Schritten zur Entscheidung
- Erkennen und Umwandeln von Kaufsignalen
- Das sympathische Vorgehen in Abschlusssituationen

## METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen und Erfahrungsaustausch, Kommunikationsübungen, leicht umsetzbare Transferhilfen für den Alltag

## ZIELGRUPPE

Ingenieure und Techniker mit Aufgaben im Verkauf erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistungen

## BUCHUNGSCODE

P6.1

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 09.-10.05.2019 | 18.-29.10.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 27.-28.11.2019 |
| München | 04.-05.02.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 18.-19.06.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Hamburg | 23.-24.01.2019 | 12.-13.07.2019 |
| Berlin | 18.-19.03.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Hannover | 27.-28.05.2019 | 18.-19.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Der Support am Telefon: Telefontraining für Hotline/Support/Help-Desk/Service

## BESCHREIBUNG

Durch das Telefon werden Probleme Ihres Kunden aufgenommen, analysiert und gelöst. Alleine Ihr Fachwissen ist nicht ausreichend, um eine schnelle und zufriedenstellende Lösung zu finden. Ausschlaggebende weitere Faktoren sind notwendig, um Ihr Unternehmen und Ihre Leistung mit optimaler Außenwirkung zu präsentieren. Übermitteln Sie Ihr fachliches Know-How verständlich und tragen Sie durch Ihr strukturiertes und sympathisches Verhalten zur schnellen Fehlerfindung und zur raschen Problemlösung bei. Lernen Sie in diesem Seminar den wirkungsvollen Umgang mit heiklen Gesprächspartnern kennen und wie Sie künftig schwierige Gesprächssituationen souverän meistern. Tragen Sie durch Ihre kommunikativen Fähigkeiten und Ihr Verhalten zu einer Wertsteigerung im Kundenkontakt bei. Bieten Sie Ihrem Kunden einen perfekten Kundendienst am Telefon.

## INHALTE

### Teil 1: Der Support am Telefon

- Grundlagen für eine service- und lösungsorientierte Kommunikation am Telefon
- Die klassischen Stufen im Supporttelefonat
- Die Vorteile und der Aufbau einer positiven Beziehungsebene im Telefonat
- Stellen Sie sich schnell auf den Anrufer ein und finden Sie seine Sprache
- Durch aktives Zuhören lösungsorientiert handeln
- Der Einsatz der Fragetechnik: Hinterfragen Sie sicher und schnell Probleme und Störungen. Wann ist welche Fragetechnik geeignet?
- Positive Formulierungen: Die große Wirkung der kleinen Worte
- Negative Formulierungen: Was Sie im Support-Telefonat nicht sagen sollten
- Das verständliche Vermitteln von Anweisungen und die kurze Überprüfung sichern die gezielte und schnelle Behebung
- Die Zufriedenheit ermitteln und das Ticket abschließen
- Ausarbeitung eines Gesprächsleitfadens für Ihren Support

### Teil 2: Schwierige Gesprächspartner & -situationen

- Deeskalierende Gesprächstechniken: Wie Sie Ihren Anrufer von der Emotions- auf die Sachebene zurückführen
- Missverständnisse bereinigen durch die richtige Wahl der Fragetechnik
- Die typengerechte und individuelle Vorgehensweise im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern – praktische Tipps, Empfehlungen und Verhaltensweisen für Besserwisser, Nörgler & Co. anhand von Beispielen aus Ihrer Praxis
- Lösungsorientierte contra problemorientierte Kommunikation: Im unangenehmen Gespräch die Ruhe bewahren

## METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Entwicklung individueller Lösungsstrategien von Telefongesprächen aus Ihrem betrieblichen Alltag, Kommunikationsübungen

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen aus den Bereichen: Hotline, Support, Help-Desk, Service, Kundendienst

## BUCHUNGSCODE

P6.2

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.-12.03.2019 | 02.-03.09.2019 |
| Stuttgart | 18.-19.03.2019 | 08.-09.10.2019 |
| München | 04.-05.02.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 10.-11.04.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Hamburg | 06.-07.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Berlin | 29.-30.04.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hannover | 06.-07.05.2019 | 16.-17.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG


+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de


## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Der Monteur & Servicetechniker vor Ort beim Kunden: Die perfekte Wirkung

## BESCHREIBUNG

Service beginnt mit einem Lächeln: Ihre Servicetechniker repräsentieren Ihr Unternehmen beim Kunden vor Ort und haben in erheblichem Maße Einfluss auf die Zufriedenheit Ihrer Kunden. Im kundennahen Service müssen sie fachlich fundiert und kundenorientiert arbeiten. Oft steht das technische Problem im Vordergrund. Methoden der erfolgreichen Kundenkommunikation sind erforderlich, um einen Konflikt zu umgehen.

Ihre Servicetechniker erhalten in diesem Workshop zahlreiche Werkzeuge und Methoden, die eine vertrauensvolle und serviceorientierte Zusammenarbeit mit Ihrem Kunden sicherstellt.

## INHALTE

- Der erste Eindruck entscheidet – Das richtige Auftreten beim Kunden
- Wie erreichen Sie von Beginn an eine positive Gesprächsatmosphäre?
- Erkennen Sie sicher die Erwartungshaltung Ihrer Kunden und handeln Sie zielorientiert
- Die perfekte Betreuung: Informieren Sie aktiv Ihren Kunden
- Gewinnen Sie durch Ihre Sprache: Die Elemente der erfolgreichen Kundenkommunikation
- Service und Lösung einfach und verständlich darstellen- vermeiden Sie „Technikerlatein“
- Aktives Zuhören: Erkennen Sie die Wünsche und Probleme Ihres Kunden
- Die Kompetenz in der Gesprächsführung: Bieten Sie Problemlösungen und verstärkten Kundennutzen
- Rhetorik für Erfolg oder Misserfolg: Positive Formulierungen
- Rasche Deeskalation: Konfliktmindernde Kommunikationstechniken
- Der letzte Eindruck bleibt – Der Gesprächsschluss
- Zusammenfassung: 1 x 1 der Kundenorientierung

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Servicetechniker, Techniker und Monteure, die vor Ort in direktem Kundenkontakt stehen

## BUCHUNGSCODE

P6.3

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 25.01.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 07.03.2019 | 16.09.2019 |
| München | 27.05.2019 | 15.11.2019 |
| Leipzig | 22.03.2019 | 04.12.2019 |
| Hamburg | 16.02.2019 | 09.12.2019 |
| Berlin | 29.04.2019 | 17.10.2019 |
| Hannover | 09.05.2019 | 25.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Der Monteur & Servicetechniker als Verkäufer: Wartungsverträge, Zusatzverkäufe & Co.

## BESCHREIBUNG

Im täglichen Umgang betreuen Sie Ihre Kunden fachlich gezielt und korrekt. Niemand in Ihrem Unternehmen hat in dieser Vielzahl so engen Kundenkontakt und nimmt die aktuelle Bedarfssituation bei Ihrem Kunden so wahr wie Sie. Durch Ihr fachliches Know-How und Ihre kompetente Lösungsbereitschaft sorgen Sie für ein stabiles und sicheres Fundament: Das Vertrauen. Die beste Voraussetzung, um zusätzlich zu beraten und zu verkaufen.

Sie erhalten in diesem Seminar leicht umsetzbare und zahlreiche Anregungen, um Chancen für Zusatzverkäufe zu erkennen und umzusetzen. Lernen Sie verkaufsunterstützend beratend tätig zu sein und sicher mit dem Thema Verkauf umzugehen. Auf die Vorstellung von theoretischen Modellen und den Einsatz von Fachbegriffen wird bewusst verzichtet. Vielmehr liegt der Schwerpunkt auf der praktischen Umsetzbarkeit der Inhalte für alle Teilnehmer.

## INHALTE

- Was erwartet der Kunden von Ihnen und Ihrer Arbeit?
- Die Analyse der Vor-Ort-Situation
- Chancen erkennen und umsetzen
- Der Vorteil von Wartungsverträgen aus der Sicht Ihrer Kunden
- Welche Produkte und Dienstleistungen bedeuten für Ihren Kunden einen Mehrwert?
- Zusatz-/Dienstleistungs-/Ersatzverkäufe vorbereiten und umsetzen
- Reparieren oder Neugerät – Wann ist die Investition in ein Neugerät sinnvoll?
- Ohne Technikerlatein erfolgreich kommunizieren
- Kundenorientierte und verkaufsunterstützende Argumentations- und Verkaufshilfen
- Der Umgang mit Einwänden
- Die diplomatische Abschlusstechnik

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen und Erfahrungsaustausch, Kommunikationsübungen, leicht umsetzbare Verkaufsansätze

## ZIELGRUPPE

Servicetechniker, Techniker und Monteure, die verkaufsunterstützend vor Ort beim Kunden auftreten möchten

## BUCHUNGSCODE

P6.4

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 25.01.2019 | 02.09.2019 |
| Stuttgart | 08.03.2019 | 16.09.2019 |
| München | 24.05.2019 | 15.11.2019 |
| Leipzig | 25.03.2019 | 05.12.2019 |
| Hamburg | 18.02.2019 | 09.12.2019 |
| Berlin | 29.04.2019 | 21.10.2019 |
| Hannover | 10.05.2019 | 25.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Knigge für Handwerker

## BESCHREIBUNG

Gerade im Handwerk zählen höfliches Benehmen, sicheres Auftreten und gepflegtes Äußeres noch mehr als in anderen Berufen. Der Grund ist einfach: Als Handwerker dringen Sie häufig in den privaten Bereich Ihrer Kunden vor.

Hier sind gute Manieren genauso gefragt wie fachliche Kompetenz: Tragen Sie durch Ihr Verhalten dazu bei, dass Sie ihr Handwerksunternehmen perfekt beim Kunden präsentieren.

## DAS ÄUSSERE ERSCHEINUNGSBILD

- Warum ist der erste Eindruck so wichtig?
- Dos und Don'ts im Erscheinungsbild
- Körpersprache, Lächeln & Co.

## SICHERES UND SYMPATHISCHES AUFTRETEN BEIM KUNDEN

- Was erwartet Ihr Kunde? Was sind seine Ansprüche?
- Professionell von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- Das Einrichten des Arbeitsplatzes: sorgsam und umsichtig
- Umgang mit Kundeneigentum
- Wir wirken mit allem – auch mit unserem Werkzeugkoffer und unseren Werkzeugen
- Aktiv den Kunden informieren: Vorstellung der durchgeführten Arbeiten
- Rapport unterzeichnen, Abnahme durch den Kunden
- Verlassen der Baustelle: Aufräumarbeiten und Reinigung
- Kleine Dinge mit schlechter Wirkung (Müll, Zigaretten, Vesper, Getränke, Kaugummi,...)
- Handy-Knigge
- Kommunikation in schwierigen Situationen: Wie gehe ich mit unzufriedenen Kunden um?

## DAS AUTO IM BERUF

- Sauberkeit des Fahrzeuges
- Verhalten und Rücksicht im Straßenverkehr

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag.

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/innen, die beim Kunden vor Ort tätig

## BUCHUNGSCODE

P6.5

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 22.02.2019 | 29.08.2019 |
| Stuttgart | 09.05.2019 | 08.11.2019 |
| München | 28.06.2019 | 13.12.2019 |
| Leipzig | 03.06.2019 | 29.11.2019 |
| Hamburg | 28.01.2019 | 17.06.2019 |
| Berlin | 18.03.2019 | 06.09.2019 |
| Hannover | 05.04.2019 | 23.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Verhaltenstraining zur Deeskalation: Sicherheit für Person und Unternehmen

## BESCHREIBUNG

In diesem Deeskalationstraining lernen die Teilnehmer/innen, wie sie alltägliche, aber auch gefährliche Situationen innovativ deeskalieren und sich effizient verhalten. Sie beherrschen künftig den Umgang mit möglichen „Aggressoren" mittels kommunikativen und deeskalierenden Mitteln. Sie zeigen somit klare und deutliche Grenzen auf, schützen und „verteidigen" diese.

Das, zur Bewältigung solcher Situationen, notwendige Bewusstsein und die daraus resultierende Selbstbehauptung lernen Sie in sich steigernden Übungen. Speziell trainiert werden der Einsatz von Sprache, Stimme, Tonlage, Sprachgeschwindigkeit, Mimik, Gestik und Körperhaltung (verbale, paraverbale und nonverbale Kommunikation).

## INHALTE

- Eigen- und Fremdwahrnehmung
- Viktimisierung (Opferwerdung)
- Modus Operandi (Vorgehen und Arten von Aggressoren)
- Stress und das Yerkes-Dodson-Gesetz
- Das Prinzip der „Klassischen Konditionierung" (Pawlow)
- Konflikterkennung (Situation kennen und erkennen)
- Situationseinschätzung und Vorwegnahme (Antizipation)
- Notfallplan "Selbstverteidigung"
- Rechtliche Anmerkungen zur Notwehr / Nothilfe

## METHODIK

50% interaktives Training mit theoretischer Wissensvermittlung und 50% innovatives Training mit praktischen Übungen für die entsprechenden Situationen

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen von Sicherheitsunternehmen und Detekteien, Mitarbeiter "Interne Ermittlungen" für Wirtschaftsunternehmen, gemeindliche Vollzugs-Mitarbeiter/innen (Ortspolizeibehörde)

## BUCHUNGSCODE

P6.6

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.05.2019 | 07.11.2019 |
| Stuttgart | 24.06.2019 | 11.11.2019 |
| München | 29.04.2019 | 21.10.2019 |
| Hamburg | 25.03.2019 | 23.09.2019 |
| Berlin | 10.01.2019 | 03.07.2019 |
| Hannover | 17.02.2019 | 23.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Innendienst


7.1 Der Erfolgsfaktor Innendienst:
Vertriebsstark und verkaufsaktiv . . . . . 130
7.2 Kundenorientierung am Telefon:
Verkaufserfolg kommt von ganz alleine . . . . . 131
7.3 Die Telefonakquise:
Mit Sympathie und Erfolg neue Kunden gewinnen . . . . . 132
7.4 Termine am Telefon vereinbaren:
Qualifizierte Termine für Ihren Außendienst . . . . . 133
7.5 Telefontraining:
Erfolgreich telefonieren . . . . . 134
7.6 Das Beschwerdemanagement:
Die Reklamation als Chance . . . . . 135
7.7 Erfolgreiches Telefoninkasso:
Wirkungsvoller Einzug Ihrer Forderungen . . . . . 136
7.8 Deeskalationstraining:
Konfliktgespräche am Telefon . . . . . 137
7.9 Aggressivität im telefonischen Kundenkontakt . . . . . 138
7.10 Vom Call Center zum Kunden Service Center . . . . . 139
7.11 Telefonverkauf:
Abschlüsse am Telefon . . . . . 140
7.12 Der Außen- & Innendienst:
Als Team gewinnen . . . . . 141

# Der Erfolgsfaktor Innendienst:
# Vertriebsstark und verkaufsaktiv

## BESCHREIBUNG

Für gut aufgestellte Vertriebe eröffnen sich große Chancen, Marktanteile zu gewinnen. Die klassische Vertriebsarbeit durch den Außendienst stößt zunehmend an finanzielle und organisatorische Grenzen. Der Außen- und Innendienst müssen als Team zusammen spielen, das harmonisiert und gemeinsam Erfolge realisiert. Dies erfordert ein perfektes Zusammenspiel, klare Strukturen und eine ganzheitliche Kundenbetreuung.

Ein Luxus der Vergangenheit sind Innendienstmitarbeiter, die als Sachbearbeiter Aufträge abwickeln und Kundendaten pflegen. Der Innendienst von heute muss mehr und mehr aktive Verkaufsaufgaben übernehmen. Ein starker Innendienst entlastet den Außendienst von Routinetätigkeiten und greift selbst ins Vertriebsgeschehen ein.

## INHALTE

- Die wirksame Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst
- Entlastung des Außendienstes von Routineaufgaben
- Professionelle Neukundengewinnung im Team
- Aktives C-Kunden-Management durch den Innendienst
- Einsatz des Telefons als aktives Verkaufsinstrument
- Selbstständiges Verkaufen an C-Kunden
- Umsatzsteigerung durch ein optimiertes Angebotsmanagement
- Identifizierung von Kundenpotentialen
- Termin- und Besuchsmanagement für den Außendienst
- Gesprächstermine für den Außendienst vereinbaren
- Kundenbindung durch Kundenreklamation

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Übungen von Praxisbeispielen, Transferhilfen und Tipps für Ihren Arbeitsalltag, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter aus den Bereichen Verkaufsinnendienst / Innendienst, Kundendienst, Auftragsabwicklung, Service, die im telefonischen Kontakt mit Kunden stehen

## BUCHUNGSCODE

P7.1

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.-12.02.2019 | 25.-26.09.2019 |
| Stuttgart | 18.-19.03.2019 | 08.-09.07.2019 |
| München | 29.-30.04.2019 | 10.-11.10.2019 |
| Leipzig | 11.-12.03.2019 | 09.-10.09.2019 |
| Hamburg | 28.-29.05.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Berlin | 06.-07.04.2019 | 10.-11.10.2019 |
| Hannover | 04.-05.06.2019 | 18.-19.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Kundenorientierung am Telefon:
# Der Verkaufserfolg kommt von ganz alleine

## BESCHREIBUNG

Das Telefon ist das meistgenutzte Instrument, um mit Ihren Kunden und Interessenten in Kontakt zu treten. Vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner vom ersten Wort an einen kompetenten und sympathischen Eindruck und schaffen Sie so die Grundlage für eine positive Kundenbeziehung.

Eine starke und gute Kundenbeziehung ist Ihr wertvollster und gleichzeitig dauerhaftester Wettbewerbsvorteil. Erfahren Sie, wie Sie persönlich wirkungsvoll dazu beitragen können, Ihre Kunden zufriedener zu machen. Sie lernen zielgerichtet und kundenorientiert am Telefon aufzutreten und dabei ein perfektes Firmenimage zu vermitteln. Praxisorientierte Übungen optimieren Ihre persönliche Wirkung am Telefon durch gelebte Kundenorientierung in jeder Gesprächssituation.

## INHALTE

- Kundenservice als Wettbewerbsfaktor
- Der erste Eindruck am Telefon: Der Kunde ist willkommen!
- Das kundenorientierte Telefonat als Instrument zur Kundenbindung
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Die Klimafaktoren am Telefon: Gewinnen Sie das Vertrauen und die Sympathie Ihrer Kunden
- Spielregeln und Methoden für die kundenorientierte Kommunikation
- Typische Telefonsünden: Dos und Dont's
- Bedürfnisse und Interessen des Kunden methodisch aufspüren und nutzen
- Erkennen und individuelle Behandlung von schwierigen Situationen
- Der positive und freundliche Gesprächsschluss

## METHODIK

Sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer, Einzel- und Gruppenarbeiten, Kommunikationsübungen, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Feedbackrunden und Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter, die im telefonischen Kundenkontakt stehen

## BUCHUNGSCODE

P7.2

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 22.-23.06.2019 | 09.-10.12.2019 |
| Stuttgart | 14.-15.03.2019 | 14.-15.11.2019 |
| München | 29.-30.04.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 23.-24.01.2019 | 21.-22.08.2019 |
| Hamburg | 18.-19.02.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Berlin | 20.-21.05.2019 | 21.-22.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Die Telefonakquise: Mit Sympathie und Erfolg neue Kunden gewinnen

## BESCHREIBUNG

Wirtschaftlich gesehen ist das Telefon das verkaufsfördernste Instrument bei der Gewinnung neuer Kunden. Doch stellt die telefonische Kaltakquise für viele eine große Hürde dar. Nicht umsonst wird die Telefonakquise als Königsdisziplin der Vertriebsarbeit beschrieben. Wir lösen gemeinsam in diesem Seminar vorhandene Hemmschwellen und Blockaden mit „Fingerspitzengefühl".

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie sicher, sympathisch und erfolgreich neue Kunden am Telefon gewinnen. Sie erhalten das Know-How, wie Sie Ihre Kompetenz in der Akquise verstärken und so für stabilen Neukundenzuwachs sorgen. Gezielt bereiten wir Sie in diesem Seminar auf Ihre Aufgaben in der Akquise vor.

## INHALTE

- Ihre persönlichen Akquisitions-Ziele und-Strategie – ohne klare Zielsetzung kein Erfolg
- Zeigen Sie Mut zur Akquise – wie ist meine eigene Einstellung?
- Persönliche Blockaden überwinden und lösen
- Das Gesetz der Zahl in der Neukundenakquise
- Das Gespräch mit dem Entscheider führen- was ist sein Kaufmotiv?
- Der Aufbau des erfolgreichen Akquisetelefonates
- Das Unternehmen und seine Leistungen präsentieren: sympathisch, sicher und mit Elan
- Potential feststellen und das Gespräch entsprechend lenken
- Aktives Zuhören als Voraussetzung für den Erfolg
- Die Einwände kennen und vorbereitet sein
- Kaufsignale erkennen und richtig reagieren
- Ausarbeitung eines individuellen Leitfadens für jeden Teilnehmer

## METHODIK

Sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer, Einzel- und Gruppenarbeiten, Kommunikationsübungen, Feedbackrunden und Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter, deren Aufgabe es ist, neue Kunden zu gewinnen

## BUCHUNGSCODE

P7.3

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.-30.04.2019 | 18.-19.11.2019 |
| Stuttgart | 11.-12.03.2019 | 23.-24.09.2019 |
| München | 24.-25.06.2019 | 24.-25.10.2019 |
| Leipzig | 30.-31.01.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Hamburg | 04.-05.02.2019 | 17.-18.06.2019 |
| Berlin | 20.-21.05.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 03.-04.06.2019 | 12.-13.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Termine am Telefon vereinbaren:
# Qualifizierte Termine für Ihren Außendienst

## BESCHREIBUNG

Perfekt vorbereitete Vor-Ort-Termine sind ein wichtiges Fundament für den maximalen Erfolg Ihres Außendienstes – denn Zeit ist für Ihre Verkäufer das wertvollste Gut. Das effizienteste Kontaktinstrument zum Erreichen hochwertiger Termine ist das Telefon. Heben Sie sich mit sympathischen Mitteln von Ihren Mitbewerbern ab – Ausstrahlung und Persönlichkeit sind hierfür die Zauberwörter.

Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie Ihre Abschlussquote bei Terminvereinbarungen erhöhen. Punkten Sie bei Ihren Verkäufern mit Terminen, die Potenzial enthalten!

## INHALTE

- Spielregeln und Methoden für Ihre sympathische Kommunikation am Telefon
- Der sichere Auftritt am Telefon: Schaffen Sie ein positives Gesprächsklima
- Ihr gekonnter Umgang mit Sekretärinnen & Co.
- Das Gespräch mit den Entscheidern
- Bauen Sie eine Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner auf
- Strategien, um das Interesse des Kunden zu erkennen und zu lenken
- Die kurze Bedarfsanalyse am Telefon
- Umgang mit Einwänden im Gespräch: Begegnen Sie Widerständen mit Beziehungskompetenz und Flexibilität
- Ihr persönlicher roter Faden für Ihre erfolgreiche Terminvereinbarung
- Sichern Sie sich eine hohe Terminverbindlichkeit: Die persönliche und zielorientierte Gestaltung des Gesprächsausstiegs
- Die werthaltige und schriftliche Dokumentation als Erfolgsgrundlage für Ihren Außendienst

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, moderierte Diskussion, Demonstration, Bearbeitung von Fallbeispielen, Einzel- und Gruppenübungen

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus dem Outbound, Key-Account-Management, Innendienstmitarbeiter, die vorbereitend für den Außendienst tätig sind

## BUCHUNGSCODE

P7.4

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Stuttgart | 03.06.2019 | 27.11.2019 |
| Berlin | 18.02.2019 | 21.10.2019 |
| Hannover | 11.03.2019 | 16.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Telefontraining:
# Erfolgreich telefonieren

## BESCHREIBUNG

Auch im digitalen Zeitalter ist das Telefon nach wie vor ein wichtiges Instrument, gerade dann, wenn es um direkte und schnelle Kommunikation geht. Kommunizieren Sie persönlich, authentisch und echt – so gelingt der Kontakt zum Kunden am besten. Vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner vom ersten Wort an einen guten und sympathischen Eindruck und schaffen Sie so die Grundlage für eine positive Kundenbeziehung. In unserem Seminar erhalten Sie viele praktische Lösungen, Tipps und Tricks für Ihren perfekten Auftritt am Telefon. Sie lernen, in schwierigen Gesprächssituationen einen kühlen Kopf zu behalten. Gerade bei Unstimmigkeiten bedeutet es viel, immer ruhig und professionell zu reagieren. Sie erhalten viele sofort umsetzbare Anregungen für Ihren persönlichen Telefonstil.

### GRUNDSÄTZLICHES ZUM TELEFON

- Das Verhalten am Telefon: Unser Kunde prägt sein Bild von unserem Unternehmen
- Positive Grundeinstellung und gute Selbstmotivation auch in Stoßzeiten
- Die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon: Gesprächspartner sehen sich nicht
- Vermeidung typischer Telefonsünden

### SERVICE- UND KUNDENORIENTIERTE TELEFONATE

- Der erste Eindruck am Telefon: Der Kunde ist willkommen!
- Wirkungsfaktor Stimme – so wirkt meine Stimme sympathisch
- Phasen eines Telefonates
- Aktives Zuhören und die Kraft von positiven Formulierungen
- Unterschiedliche Fragetechniken und deren Einsatz
- Weichspüler, Selbstmord- und Reizwörter vermeiden
- Verbindliche Telefonate – Vereinbarungen treffen
- Der positive und freundliche Gesprächsschluss
- 12 Grundregeln für die kundenorientierte Kommunikation

### SCHWIERIGE SITUATIONEN AM TELEFON

- Das Erkennen und die individuelle Behandlung von schwierigen Situationen
- Unser Kommunikationsverhalten trägt zur raschen Deeskalation bei
- Gute Formulierungen für die Übermittlung von schlechten Nachrichten
- Schwierige Gesprächspartner – Was tun?

### UMSETZUNG IN IHRE PRAXIS

- Analyse und Optimierung des eigenen telefonischen Gesprächsverhaltens
- Formulierung von individuellen Gesprächsbausteinen
- Organisation der Telefonarbeit: Vorbereitung und Nachbereitung
- Ausarbeitung von persönlichen individuellen Checklisten für jede/n Teilnehmer/in

### METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, sehr praxisorientierter Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, Praxisbeispiele der Teilnehmer, gemeinsame Analyse und Optimierung, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für den beruflichen Alltag

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter, die im telefonischen Kundenkontakt stehen

### BUCHUNGSCODE

P7.5

### SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.05.2019 | 12.11.2019 |
| Stuttgart | 08.04.2019 | 25.10.2019 |
| München | 03.06.2019 | 06.12.2019 |
| Leipzig | 30.01.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 01.03.2019 | 09.09.2019 |
| Berlin | 17.02.2019 | 20.09.2019 |
| Hannover | 19.06.2019 | 05.12.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Das Beschwerdemanagement:
# Die Reklamation als Chance

## BESCHREIBUNG

Reklamationen gehören zu den unangenehmen Ereignissen im Berufsleben. Die Art, wie wir eine Reklamation behandeln oder wie wir mit unserem Kunden kommunizieren, löst eine wirtschaftliche Reaktion aus. Im schlimmsten Fall das Ende einer Geschäftsbeziehung. In diesem Seminar lernen Sie, wie ein professionelles Reklamationsmanagement systematisch ein Instrument zur Kundenbindung wird. Sie erhalten Werkzeuge, wie Sie das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen und so die Kundenverbindung aktiv stärken.

### GRUNDSÄTZLICHES ZU REKLAMATIONEN UND BESCHWERDEN

- Ursachen und Entstehung von Beschwerden
- Der Unterschied zwischen Beschwerde und Reklamation
- Jede Reklamation bzw. Beschwerde ist eine einmalige Chance

### ORGANISATION DES BESCHWERDEMANAGEMENTS

- Der Prozessablauf: Annahme, Zwischenbescheid, Bearbeitung, Reporting
- Vorteile eines strukturierten und definierten Beschwerdemanagements
- Reaktionszeiten – Wie viel Geduld bringt ein Kunde auf?
- Instrumente zur Kundenbindung bei der Reklamationsbearbeitung
- Die Auswertung und organisatorische Maßnahmen von Beschwerden
- Minimierung von Reklamationen

### TELEFONISCHE REKLAMATIONSBEARBEITUNG

- Am Telefon: Der Kunde prägt sein Bild von unserem Unternehmen
- Positive Einstellung und Selbstmotivation auch in schwierigen Situationen
- Gutes Verhalten bei einer unberechtigten Beschwerde und für die Übermittlung von schlechten Nachrichten
- Die sechs Stufen im Beschwerdegespräch
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Emotionen und Einwänden: Deeskalierende Kommunikationstechniken
- Aufgebrachte, reklamierende Anrufer auf die Sachebene zurückführen
- Was Sie bei Reklamationen vermeiden sollten: Reizwörter, Killerphrasen & Co.
- Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Was tun, wenn überzogene Forderungen gestellt werden
- Gutes Verhalten bei einer unberechtigten Beschwerde

### SCHRIFTLICHE REKLAMATIONSBEARBEITUNG

- Formulierungshilfen: Zwischenbescheide, Antwortbriefe, Textbausteine
- Stilvoll – auch per E-Mail
- Optimierung Ihrer persönlichen Beschwerdekorrespondenz

### UMSETZUNG IN DIE PRAXIS

- Bedarfsabfrage der Teilnehmer/innen
- Checklisten
- Ausarbeitung individueller Umsetzungsstrategien für jede/n Teilnehmer/in
- Analyse und Optimierung des eigenen telefonischen Gesprächsverhaltens
- Alle Teilnehmer/innen werden gebeten, Ihre anonymisierten Praxisfälle zum Seminar mitzubringen. Anhand dieser Fallbeispiele wird gearbeitet

### ZIELGRUPPE

Alle, die ihr persönliches Verhalten im Reklamations- und Beschwerdefall optimieren möchten

### BUCHUNGSCODE

P7.6

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.02.2019 | 08.-09.07.2019 |
| Stuttgart | 03.-04.06.2019 | 25.-26.11.2019 |
| München | 18.-19.03.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 09.-10.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 25.-26.02.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Berlin | 11.-12.03.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 14.-15.01.2019 | 15.-16.08.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Erfolgreiches Telefoninkasso:
## Wirkungsvoller Einzug Ihrer Forderungen

**BESCHREIBUNG**

Schwierige wirtschaftliche Zeiten und die seit Jahren gesunkene Zahlungsmoral säumiger Kunden stellen Unternehmen beim Einzug ihrer Außenstände häufig vor große Herausforderungen. Das Versenden von Mahnbescheiden, das Einschalten eines Inkassobüros und im schlimmsten Fall die juristische Auseinandersetzung mit dem säumigen Zahler, bedeuten für Ihr Unternehmen einen zusätzlichen Zeit- und Kostenaufwand. Vielfach bedeutet diese Vorgehensweise auch den Verlust des Kunden.

In diesem Seminar lernen Sie, mit wirkungsvollen und sofort umsetzbaren Methoden gemeinsam mit dem zahlungspflichtigen Kunden die Basis dafür zu schaffen, dass das Geld kommt und der Kunde bleibt.

**INHALTE**

- Grundlagen des Telefon-Inkasso
- Die Gesprächsvorbereitung: Innere Einstellung zum säumigen Zahler, der rote Faden im Gespräch, Etablierung der notwendigen Beziehungsbasis
- Vom Schuldner zum Kunden: Perspektivenwechsel im Inkasso
- Goldene Gesprächsregeln für ein erfolgreiches Telefoninkasso
- Gesprächsführung im Inkassogespräch – fest in der Sache, weich zum Menschen
- Zahlungstermine und eventuelle Ratenzahlungen verbindlich und sicher vereinbaren
- Umgang mit Ausreden und Ablenkungstaktiken des Gesprächspartners
- Optimale unternehmerische Außenwirkung im Telefon-Inkasso

**METHODIK**

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Praktische Anleitungen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen

**ZIELGRUPPE**

Alle, die sich im Unternehmen bereits um das Mahnwesen kümmern bzw. die vorhaben, in ihrem Unternehmen die Möglichkeiten des telefonischen Mahnwesens einzuführen

**BUCHUNGSCODE**

P7.7

**SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR**

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

**SEMINARTERMINE**

| | | |
|---|---|---|
| Stuttgart | 24.06.2019 | 25.11.2019 |
| Hamburg | 03.06.2019 | 30.09.2019 |
| Berlin | 29.04.2019 | 21.10.2019 |
| Hannover | 18.02.2019 | 30.08.2019 |

**SEMINARGEBÜHR / PERSON 480,– € zzgl. MwSt.**

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

**ANMELDUNG**

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

**BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR**

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

**DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER**

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Deeskalationstraining:
# Konfliktgespräche am Telefon

## BESCHREIBUNG

Konfliktgespräche am Telefon gehören zu den schwierigsten Situationen, da alle Mittel unserer nonverbalen Kommunikation wergfallen. Alleine das, was wir sagen und wie wir es sagen, zählt.

In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen zahlreiche Strategien, die für verschiedene Konfliktsituationen am Telefon greifen. Sie lernen durch Ihr Verhalten und Ihre bewusste Kommunikation zur raschen und aktiven Deeskalation beizutragen, um künftige Konfliktgespräche am Telefon lösungsorientiert zu führen.

## GRUNDSÄTZLICHES

- Ursache und Wirkung von eskalierenden Telefonaten
- Verhaltensmuster von aggressiven Gesprächspartnern
- Sach- und Beziehungsebene: Kritik als Chance nutzen
- Erwartungen, Bedürfnisse und Motive von beiden Seiten
- Der Perspektivwechsel: Hilfreich in vielen Situationen

## GESPRÄCHSKOMPETENZ

- Stimme und Sprache: Mehr als Mittel zur Verständigung
- Aktives Zuhören: Grundvoraussetzung für Verstehen
- Bewährte Methoden zur Gesprächsführung
- Paraphrasierung sichert Ihnen die Verständigung
- Pauschalaussagen hinterfragen

## DEESKALATIONSTECHNIKEN

- Techniken zur frühzeitigen Deeskalation
- Eskalation verhindern – das Vermeiden von Konfliktverstärkern
- Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussionen
- Umgang mit eigenen Emotionen – was tun, wenn man sich persönlich angegriffen fühlt
- Verständnis zeigen – nur keine voreiligen Zusagen machen
- Kundenbindung stärken – Zugeständnisse nicht unter Wert verkaufen
- Klare Vereinbarungen treffen und einhalten

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen und Führungskräfte aller Ebenen, die ihren Umgang mit Konfliktsituationen am Telefon überprüfen und optimieren wollen

## BUCHUNGSCODE

P7.8

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 12.06.2019 | 09.12.2019 |
| Stuttgart | 11.03.2019 | 16.09.2019 |
| München | 09.05.2019 | 20.11.2019 |
| Leipzig | 27.05.2019 | 26.08.2019 |
| Hamburg | 21.01.2019 | 22.06.2019 |
| Berlin | 18.02.2019 | 09.09.2019 |
| Hannover | 04.04.2019 | 21.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Aggressivität im telefonischen Kundenkontakt

## BESCHREIBUNG

In vielen Unternehmen hat die Aggressivität von Kunden gegenüber Mitarbeitern im telefonischen Kundenkontakt zugenommen: Sie werden beschimpft, beleidigt und bedroht. Speziell Mitarbeiter in den Servicebereichen sind sehr stark den Kundenkonflikten ausgesetzt.

In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen zahlreiche Strategien, die für verschiedene Ausnahmesituationen am Telefon greifen. Gemeinsam erarbeiten wir Ihre kommunikativen und persönlichen Strategien im herausfordernden Kundenkontakt. Sie erhalten dadurch eine gewinnbringende Sicherheit im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern. Durch Ihr professionelles Verhalten und Ihre bewusste Kommunikation in Ausnahmesituationen tragen Sie zur aktiven Deeskalation bei und grenzen sich persönlich ab.

## INHALTE

- Die Arten von Aggressivitätsituationen im telefonischen Kundenkontakt
- Der Kunde „König" – welche Grenze gilt?
- Welche Auslöser und Warnzeichen geben uns eventuell frühzeitige Hinweise?
- Vorteil präventives Handeln: Früherkennung von eskalierenden Konflikten und die Verhinderung der daraus resultierenden Gewalt
- Die Konfliktstufen im Kundenkontakt
- Stufe I: Kontroverse Gesprächssituation
- Stufe II: Unangepasstes Sozial- und Kommunikationsverhalten zeichnet sich ab
- Stufe III: Verbale Aggression: Beschimpfungen, Wutausbrüche, Anschreien über Beleidigungen bis hin zu Bedrohungen
- Eskalation verhindern – das Vermeiden von Konfliktverstärkern
- Aggressionen richtig begegnen: Unser professionelles Verhalten in Ausnahmesituationen
- Umgang mit verbalen Aggressionen wie Beleidigungen, Beschimpfungen, Drohungen & Co.
- Erarbeitung von Standardsituationen: Die Übermittlung von schlechten Nachrichten
- Umgang mit eigenen Emotionen – Was tun, wenn man sich doch persönlich angegriffen fühlt
- Grenzen Sie sich persönlich ab: Es geht immer um die Sache, nicht um meine Person.
- Teilnehmererfahrungen und –austauch: Ich bin nicht allein!
- Stressfaktor „Psychische Belastung": Wie grenze ich mich persönlich ab?

## METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxisbeispiele der Teilnehmer, praxisbezogene Übungen, hoher Praxistransfer für den beruflichen Alltag, Erfahrungsaustausch, Selbstrefexion

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an alle, die bereits im Kontakt mit aggressiven Personen waren, niemals kommen wollen bzw. sich präventiv vorbereiten wollen

## BUCHUNGSCODE

P7.9

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 27.06.2019 | 02.12.2019 |
| Stuttgart | 21.03.2019 | 23.09.2019 |
| München | 31.01.2019 | 22.07.2019 |
| Leipzig | 10.05.2019 | 12.11.2019 |
| Hamburg | 26.04.2019 | 21.10.2019 |
| Berlin | 11.02.2019 | 05.09.2019 |
| Hannover | | 09.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Vom Call Center zum Kunden Service Center

## BESCHREIBUNG

Zahlreiche telefonische Kontakte repräsentieren tagtäglich ein Unternehmen nach außen und werden immer mehr zu Brennpunkten der Kundenbindung und Kundengewinnung. In der Praxis zeigt sich, dass gerade durch die Qualität des telefonischen Kontaktes sich viele Unternehmen vom Wettbewerb abheben und am Markt positionieren.

Dem Kundenberater am Telefon kommt deshalb eine Schlüsselstellung zu, die mit dem Abarbeiten von Checklisten nicht zu erfüllen ist. Dazu braucht es Mitarbeiter, die mitdenken können und wollen. Das Seminar stimmt die Teilnehmer auf diese anspruchsvolle Aufgabe ein und liefert die wichtigsten Werkzeuge dazu.

## INHALTE

- Erwartungshaltung der Anrufer
- Der erste Eindruck am Telefon: Der Kunde ist willkommen!
- Wertschätzung und natürliche Freundlichkeit als Grundvoraussetzungen
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Grundsätze des Gesprächs am Telefon
- Aktive und reaktive Gesprächsführung
- Gesprächstechniken beherrschen: Aktiv zuhören, die richtigen Fragen stellen
- Schnelle Problemanalyse und Handlungsstrategien am Telefon
- Umgang mit Reklamationen und schwierigen Kunden
- Erfolgreicher Abschluss von Telefongesprächen
- Erkennen und individuelle Behandlung von stressigen Situationen
- Nachbereitung des Telefongesprächs

## METHODIK

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, hoher Anteil an praktischen Übungen, Fallstudien aus der Praxis der Teilnehmer, Transferhilfen für den Alltag

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus CallCentern oder Verkaufunits

## BUCHUNGSCODE

P7.10

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 02.06.2019 | 28.10.2019 |
| Stuttgart | 21.01.2019 | 08.07.2019 |
| München | 04.04.2019 | 14.10.2019 |
| Leipzig | 27.05.2019 | 08.11.2019 |
| Hamburg | 01.03.2019 | 05.09.2019 |
| Berlin | 11.02.2019 | 09.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Telefonverkauf:
# Abschlüsse am Telefon

## BESCHREIBUNG

Sie möchten am Telefon verkaufen. Dafür gibt es Regeln und Tricks. Das Seminar stimmt Sie auf diese Aufgabe ein und liefert die wichtigsten Werkzeuge dazu.

In diesem Seminar lernen Sie, sympathisch, sicher und leicht am Telefon zu verkaufen. Sie erhalten das einfach anwendbare Wissen, wie Sie Ihre Verkaufskompetenz erweitern und Abschlüsse am Telefon tätigen. Am Ende des Seminars werden Sie erstaunt sein, welches Potential das Telefon zur Steigerung des Verkaufserfolges in sich birgt.

## INHALTE

- Die Grundlagen der Verkaufsrhetorik am Telefon
- Die Voraussetzung für den Telefonerfolg- wie ist meine innere Einstellung?
- Bedürfnisse und Interessen des Kunden erkennen und für die Argumentation nutzen
- Verkaufsfördernde Rhetorik am Telefon
- Der Kunde kauft nicht das Produkt, sondern den Nutzen
- Effiziente, zielorientierte und sympathische Gesprächsführung
- Keine Vertröstungen, sondern Entscheidungen am Telefon
- Verkaufsfördernde Fragetechniken und ihre Anwendungen
- Signale erkennen: Aktives Zuhören sichert richtiges Verstehen
- Kaufentscheidungen Richtung Abschluss lenken
- Alternativ- und Zusatzangebote verkaufswirksam anbieten
- Die Kundeneinwände kennen und geschickt damit umgehen
- Kaufsignale wahrnehmen und richtig reagieren
- Sichere Abschlusstechniken am Telefon: Bedarf in Auftrag umwandeln
- Die verschiedenen Kundentypen
- Umgang mit schwierigen Kunden

## ERFOLGREICHES UMSETZEN

- Unterschiedliche Gesprächsempfehlungen werden an die Hand gegeben
- „Aktiv am Telefon verkaufen“ an Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer
- Erstellung von Gesprächsleitfaden
- Ausarbeitung von konkreten und individuellen Aktionsplänen

## METHODIK

Seminar im Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, praktische Übungen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Kommunikationsübungen, zahlreiche Transferhilfen für die Umsetzung und den Erfolg im Berufsalltag

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter, die direkt am Telefon verkaufen: Innen- und Außendienstmitarbeiter, Telefonverkäufer, Mitarbeiter aus Service-Centern

## BUCHUNGSCODE

P7.11

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 27.-28.05.2019 | 18.-19.11.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 09.-10.12.2019 |
| München | 29.-30.04.2019 | 17.-18.10.2019 |
| Leipzig | 04.-05.02.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Hamburg | 21.-22.03.2019 | 23.-24.09.2019 |
| Berlin | 17.-18.01.2019 | 17.-18.06.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

PRAXISTRAINING
Kleingruppe mit max. 6 Personen

# Der Außen- & Innendienst:
# Als Team gewinnen

## BESCHREIBUNG

Für gut aufgestellte Vertriebe sind die Chancen groß, Marktanteile zu gewinnen. Die klassische Vertriebsarbeit durch den Außendienst stößt zunehmend an finanzielle und organisatorische Grenzen. Der Außendienst klagt über zu wenig Zeit für seine wesentliche Aufgabe: neue Märkte suchen, potenzielle Projekte finden, den Bedarf analysieren, Konkurrenten verdrängen, wichtige Kontakte zu A-Kunden. Viele seiner Aufgaben kann der Innendienst heute schneller und kostengünstiger übernehmen.

Der Außen- und Innendienst müssen als Team zusammen spielen, das harmonisiert und gemeinsam Erfolge realisiert. Dies erfordert ein perfektes Zusammenspiel, klare Strukturen und eine ganzheitliche Kundenbetreuung. Ein gut funktionierendes Team, das sich gemeinsam für den Erfolg Ihres Unternehmens einsetzt, ist heute unverzichtbar.

## INHALTE

- Neue Anforderungsprofile von Außen- und Innendienst
- Die wirksame Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst
- Steigerung der Effizienz im Team- die Reserven in der Zusammenarbeit
- Optimierung Kunden- und Kontaktmanagement
- Maßnahmen zur Steigerung der aktiven Verkaufszeit im Außendienst
- Perfektes Termin- und Besuchsmanagement für den Außendienst
- Entlastung des Außendienstes von Routineaufgaben
- Klare Zuordnung und Verantwortlichkeit bei der Kundenbetreuung
- Aktives C-Kunden-Management durch den Innendienst
- Professionelle Neukundengewinnung im Team
- Umsatzsteigerung durch ein perfektes Angebotsmanagement
- Gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Zusammenarbeit
- Typische Probleme in der Zusammenarbeit (Konfliktquellen, Konfliktlösungen)

## ZIELGRUPPE

Innen- und Außendienstmitarbeiter sowie Key-Account-Manager und Führungskräfte im Vertrieb

## BUCHUNGSCODE

P7.12

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 17.-18.06.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Stuttgart | 03.-04.04.2019 | 12.-13.09.2019 |
| Berlin | 18.-19.02.2019 | 24.-25.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Assistenz/Sekretariat/Büromanagement


8.1 Officemanagement: Wirkungsvolle Chefentlastung . . . . . 144
8.2 Englisch für Empfang und Zentrale . . . . . 145
8.3 Arbeiten für mehrere Vorgesetzte: So gelingt die Zusammenarbeit . . . . . 146
8.4 Kommunikationstraining fürs Office . . . . . 147
8.5 Selbst- und Zeitmanagement für das Sekretariat und die Assistenz . . . . . 148
8.6 Das professionelle Doppelsekretariat: Unschlagbar zu zweit . . . . . 149
8.7 Konfliktmanagement für Assistentinnen und Sekretärinnen . . . . . 150
8.8 Ablage und Dokumentenmanagement im Sekretariat . . . . . 151
8.9 E-Mail-Korrespondenz & E-Mail-Knigge . . . . . 152
8.10 Lean im office: Kaizen & 5S-Methode für das Büro . . . . . 153
8.11 Strukturierte E-Mail-Verwaltung: Posteingang leer und aufgeräumt . . . . . 154
8.12 Das perfekte Office mit Outlook: Tipps rund um die Anwendung . . . . . 155
8.13 Empfang und Telefonzentrale: Die Visitenkarte Ihres Unternehmens . . . . . 156
8.14 Ansprechende Präsentationen mit Power Point & Co. . . . . 157
8.15 Effektive Büroorganisation für kleine Betriebe . . . . . 158
8.16 Telefontraining: Der gute Ton am Telefon . . . . . 159
8.17 Büromanagement & Arbeitsorganisation . . . . . 160
8.18 Der gute Start in Sachbearbeitung, Assistenz und Sekretariat . . . . . 161
8.19 Zeitgemäße Korrespondenz: Stilsicher und kundenorientiert . . . . . 162

# Officemanagement:
# Wirkungsvolle Chefentlastung

## BESCHREIBUNG

Der Arbeitsablauf vieler Führungskräfte wird bestimmt durch Reisen und Meetings. Zeit bleibt zu wenig, um sich im Detail abzustimmen bzw. um alle E-Mails zu bearbeiten. Lernen Sie in diesem Seminar zahlreiche Methoden kennen, die es Ihnen leicht machen, Ihren Chef zu entlasten. Halten Sie ihm den Rücken frei für seine wesentlichen Aufgaben. Werden Sie ein Organisationstalent in allen Situationen.

## INHALTE

- Chef & Assistentin: Ein starkes Team
- Spielregeln für eine effektive und professionelle Zusammenarbeit
- Teamarbeit: Entscheidungsvorbereitend Ihrem Chef zuarbeiten
- Boss out of office – so gelingt die virtuelle Chefentlastung
- Wie erhalten Sie Informationen, die für Sie wichtig sind?
- Terminplanung für den Chef: Termine richtig planen und verwalten
- Post- und E-Mail-Management für Ihren Chef
- Wertvolle Praxishinweise für die Arbeit mit Outlook
- Perfekt organisiert und strukturiert in allen Bereichen: Planen, organisieren und koordinieren in der Chefassistenz
- Dokumente & E-Mails ablegen und sicher wiederfinden
- Der Nutzen von Checklisten
- Organisation von Reisen und Veranstaltungen
- Besprechungen effizient vorbereiten
- Tipps für Ihr persönliches Zeit- und Selbstmanagement
- Der perfekte Gästeempfang: Von der stilgerechten Begrüßung bis zu Verabschiedung
- Bewahren Sie mit wirkungsvollen Techniken Ruhe in hektischen Situationen
- Persönlicher Auftritt und Wirkungsfaktoren

## METHODIK

Intensivtraining mit Trainerinput, praxisorientierte Übungen, Gedankenaustausch, Analyse und Optimierung von konkreten Fallbeispielen

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Bereichen Sekretariat, Assistenz und Officemanagement

## BUCHUNGSCODE

P8.1

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.03.2019 | 02.-03.09.2019 |
| Stuttgart | 07.-08.02.2019 | 17.-18.10.2019 |
| München | 29.-30.04.2019 | 04.-05.07.2019 |
| Leipzig | 06.-07.06.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Hamburg | 24.-25.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Berlin | 24.-25.01.2019 | 06.-07.11.2019 |
| Hannover | 16.-17.05.2019 | 21.-22.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Englisch für Empfang und Zentrale

## BESCHREIBUNG

Zunehmend sind Mitarbeiter/innen von Empfang und Telefonzentrale mit Situationen konfrontiert, in denen sie zunehmend in der englischen Sprache kommunizieren müssen.

Dieser Tagesworkshop richtet sich speziell an die Bedürfnisse dieser Mitarbeiter. Sie frischen Ihre Kenntnisse auf und mittels typischen englischen Redewendungen lernen Sie mit diesen Situationen professionell umzugehen. Die Teilnehmer erhalten ein Handout mit zahlreichen Formulierungshilfen und Fallbeispielen.

Es werden speziell auf Ihre Anforderungen abgestimmte Situationen der Kommunikation trainiert. Sie lernen, wie man korrekt und formvollendet verbindet, sich entschuldigt, vertröstet, zurückruft und Termine ausmacht. Das gibt Ihnen Sicherheit für die Praxis, das Erlernte wird durch umfangreiche praktische Übungen vertieft.

## INHALTE

- Wie Sie sich höflich und korrekt melden
- Was Sie einem schnell und undeutlich sprechenden Anrufer sagen können
- Das Erfragen von Namen und Anrufgrund
- Die wirklich wichtigen Begriffe, die Sie bei internationalen Telefonaten beherrschen müssen
- Buchstabieren auf Englisch (Mail, Namen und Webadressen)
- Wie Sie Ihr Anliegen klar und verständlich vorbringen
- Floskeln, für unterschiedliche Situationen, die Ihnen Sicherheit geben
- Was Sie machen können, wenn Sie mal nicht weiter wissen

## METHODIK

Intensivtraining mit Trainerinput, praxisorientierte Übungen, Gedankenaustausch, Analyse und Optimierung von konkreten Fallbeispielen

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen des Empfangs und der Zentrale, Sekretärinnen, Assistentinnen und Sachbearbeiterinnen

## BUCHUNGSCODE

P8.2

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.03.2019 | 28.10.2019 |
| Stuttgart | 08.02.2019 | 16.09.2019 |
| Hamburg | 28.01.2019 | 17.06.2019 |
| Berlin | 17.06.2019 | 07.11.2019 |
| Hannover | 27.04.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Arbeiten für mehrere Vorgesetzte:
# So gelingt die Zusammenarbeit

**BESCHREIBUNG**

Für mehrere Vorgesetzte zu arbeiten ist eine ganz besondere Herausforderung. Hier ist Organisation und Ruhe gefragt. In diesem Seminar erhalten Sie wertvolle Hinweise und zahlreiche Lösungen, die es Ihnen künftig leicht machen, wenn wieder alles gleichzeitig passieren soll. Mit System und Effizienz strukturieren Sie Ihre Arbeit für mehrere Vorgesetzte spielend leicht.

**INHALTE**

- Spielregeln für die Zusammenarbeit mit mehreren Vorgesetzten
- Kollision von Prioritäten, Aufgaben und Terminen – Was tun?
- Strategien im Umgang mit widersprüchlichen Prioritäten
- Werden Sie Organisationstalent in jeder Situation
- Tipps & Tricks für Ihr perfektes Selbstmanagement
- Optimales Stressmanagement: Effizient und stressfrei arbeiten
- Wertvolle Techniken & Strukturen für das effiziente Arbeiten
- Organisation von Abläufen – Welche Regeln und Strukturen unterstützen dabei?
- Informationsmanagement im Team
- Perfekt nach außen kommunizieren

**METHODIK**

Intensivtraining mit Trainerinput, praxisorientierte Übungen, Gedankenaustausch, Analyse und Optimierung von konkreten Fallbeispielen

**ZIELGRUPPE**

Mitarbeiter/innen aus Assistenz und Sekretariat, die für mehrere Vorgesetzte arbeiten

**BUCHUNGSCODE**

P8.3

**SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR**

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

**SEMINARTERMINE**

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 21.01.2019 | 03.07.2019 |
| Stuttgart | 29.04.2019 | 25.10.2019 |
| München | 18.03.2019 | 24.06.2019 |
| Leipzig | 03.05.2019 | 04.11.2019 |
| Hamburg | 17.06.2019 | 09.12.2019 |
| Berlin | 11.02.2019 | 05.09.2019 |

**SEMINARGEBÜHR / PERSON 480,– € zzgl. MwSt.**

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

**ANMELDUNG**

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

**BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR**

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

**DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER**

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Kommunikationstraining fürs Office

## BESCHREIBUNG

Täglich kommunizieren wir und sind von Kommunikation umgeben. In diesem Seminar erlernen Sie, mit zwischenmenschlicher Kommunikation und erfolgreicher Gesprächsführung effektiver zu kommunizieren – mit Kunden, Vorgesetzten und Kollegen. Überzeugen Sie Ihren Gesprächspartner mit gekonnter Kommunikation und natürlich Ihrem Charme.

## INHALTE

- 3-K-Methode: Effektiv und wertschätzend kommunizieren
- Grundvoraussetzungen in einer kommunikationsfreundlichen Umgangskultur
- Service- und zielorientierte Gesprächsführung
- Diplomatie und Durchsetzungsvermögen
- Argumente mit Struktur und Logik
- Treffen Sie den richtigen Ton mit positiven Formulierungen
- Setzen Sie die Interessen des Chefs kompetent bei Dritten durch
- Formulieren Sie auch ein „Nein“ positiv und annehmbar
- Klar und zielorientiert telefonieren
- Small-Talk mit Kunden
- Business Knigge: Kleidung, Auftreten & Umgangsformen
- Tipps zum Umgang mit Konflikten
- Sprechen Sie Störungen und Unangenehmes offen an
- Versachlichen Sie spannungsgeladene Situationen

## METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxisübungen, hoher Praxistransfer

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen aus den Bereichen Sekretariat, Assistenz und Sachbearbeitung

## BUCHUNGSCODE

P8.4

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 17.-18.06.2019 | 09.-10.11.2019 |
| Stuttgart | 09.-10.05.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 21.-22.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 11.-12.02.2019 | 09.-10.09.2019 |
| Berlin | 08.-09.04.2019 | 01.-02.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Selbst- und Zeitmanagement für das Sekretariat und die Assistenz

## BESCHREIBUNG

Grundvoraussetzung für eine gute Selbstorganisation ist ein effizientes Zeitmanagement gepaart mit der perfekten Büroorganisation. In diesem Seminar erlernen Sie wirkungsvolle Techniken für Ihre persönliche Selbstorganisation. Ihre strukturierte Vorgehensweise ermöglicht Ihnen, Ihr Arbeitspensum gut zu bewältigen und Ihr Aufgabengebiet perfekt zu organisieren.

### PERSÖNLICHE FAKTOREN

- Die persönliche Leistungskurve
- Analyse und Optimierung der eigenen Arbeitsweise

### EFFIZIENTE METHODEN UND ARBEITSTECHNIKEN

- Das Pareto-Prinzip
- Wo bleibt meine Zeit? Zeitdiebe & Co. analysieren und eliminieren
- Eisenhower-Methode
- Prioritäten setzen, aber richtig – Zeit für meine wichtigsten Aufgaben
- Zeitdiebe erkennen und vermeiden lernen
- Störfaktoren bei der Arbeit analysieren und reduzieren
- Funktionierende Wiedervorlage mit System
- Das Tages-/Wochenprogramm und seine Planung
- Strukturierung von Aufgaben
- Strukturierte Organisation des Arbeitsplatzes
- Effektive Kommunikation: Gesprächsvorbereitung,-führung, -nachbereitung
- Diplomatisch „Nein“ sagen

### ZEITMANAGEMENT FÜR E-MAILS

- Tipps zur Informationsflut bei E-Mails
- Effiziente E-Mail-Bearbeitung
- Organisation rund um Outlook & Co.: Ordner, Aufgaben, Termine, Regelfunktionen

### AUSARBEITUNG IHRER PERSÖNLICHEN UMSETZUNGSSTRATEGIE IN DIE PRAXIS

### METHODIK

Trainerinput, Gruppenarbeiten, Praxisübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

### ZIELGRUPPE

Alle aus den Bereichen Sekretariat, Assistenz und Officemanagement, die lernen wollen, mit Iher Zeit noch effektiver und erfolgreicher umzugehen

### BUCHUNGSCODE

P8.5

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.-14.06.2019 | 16.-17.12.2019 |
| Stuttgart | 21.-22.03.2019 | 26.-27.09.2019 |
| München | 09.-10.05.2019 | 14.-15.11.2019 |
| Leipzig | | 14.-15.08.2019 |
| Hamburg | 11.-12.02.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Berlin | 13.-14.05.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 04.-05.04.2019 | |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Das professionelle Doppelsekretariat:
# Unschlagbar zu zweit

## BESCHREIBUNG

Gemeinsam sind wir stark: Im Doppelsekretariat gelten besonders hohe Ansprüche an Ihre Kommunikations- und Organisationsfähigkeit. Teamgeist, reibungsloser Informationsaustausch und konkrete Absprachen sind gefragt, um Ihre anspruchsvolle Aufgabe im Doppelsekretariat perfekt zu meistern.

Gemeinsam erarbeiten wir in diesem Seminar zahlreiche Strategien, die es Ihnen leicht machen, gemeinsam- nach innen und außen- als einheitliches Duo-Team aufzutreten.

## INHALTE

- Dos & Don'ts im Doppelsekretariat
- Die einzelnen Rollen und Aufgaben im Doppelsekretariat- Wer macht was mit welcher Kompetenz?
- Definierte Prozesse und standardisierte Abläufe als Grundlage für die gute Zusammenarbeit
- Ein lückenloser Informationsfluss verringert Rücksprachen
- Bescheid wissen, auch wenn die Kollegin nicht da ist
- Aufgabenteilung und-verteilung abstimmen, planen, informieren
- Wie Sie zu zweit einen E-Mail-Eingang effizient bearbeiten
- Dokumentenmanagement für das Team: Der Ablageplan und einheitliche Ordnungssysteme
- Effiziente Arbeitshilfen: Formulare und Checklisten
- Teamplay ist gefragt: Wege für die gute Zusammenarbeit trotz unterschiedlicher Charaktere
- Konstruktives Konfliktmanagement für den „Ernstfall"

## METHODIK

Wechsel aus Trainer-Input und praxisorientierten Übungen, konkreten Fallbeispielen, Diskussion und Erfahrungsaustausch, Erarbeitung von konkreten Umsetzungsstrategien

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen aus den Bereichen Sekretariat, Assistenz und Sachbearbeitung, die gemeinsam einen oder mehrere Vorgesetzte unterstützen

## BUCHUNGSCODE

P8.6

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.03.2019 | 16.09.2019 |
| Stuttgart | 04.02.2019 | 09.10.2019 |
| München | 28.06.2019 | 16.12.2019 |
| Leipzig | 29.04.2019 | 30.09.2019 |
| Hamburg | 10.05.2019 | 14.11.2019 |
| Berlin | 18.01.2019 | 05.08.2019 |
| Hannover | 14.02.2019 | 19.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Konfliktmanagement für Assistentinnen und Sekretärinnen

## BESCHREIBUNG

Viele unterschiedliche Interessen und Erwartungshaltungen „prallen“ im Sekretariat aufeinander. Möglicherweise ist einer Ihrer Kollegen/innen mit einer Entscheidung Ihres Vorgesetzten nicht einverstanden. Ein anderer Kollege kann die kurzfristig angesetzten Überstunden nicht ableisten.

Selten sind Sie als Assistentin selbst von der Konfliktursache betroffen. Das Sekretariat als Kommunikationsschnittstelle wird jedoch häufig in derartige Konflikte hineingezogen.

In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen Lösungsansätze und Strategien für Konfliktsituationen. Finden Sie Ihre eigene Rolle im Konflikt und tragen Sie durch Ihr Verhalten zur Deeskalation bei. Lernen Sie Techniken, wie Sie Konflikte konstruktiv lösen können und somit zu einem entspannten Arbeitsklima beitragen.

## INHALTE

- Die Konfliktarten
- Erkennen von Konflikten
- Verschiedene Formen des Konfliktverhaltens
- Ursachen eines Konfliktes
- Anatomie eines Konfliktes
- Die Konfliktstufen
- Die Konfliktaussprache
- Mit welchen Erwartungen werden wir konfrontiert?
- Was können wir in welchem Fall selbst tun?
- Entwickeln von Verhaltensweisen, die zur Konfliktlösung beitragen

## METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen aus den Bereichen Sekretariat, Assistenz und Sachbearbeitung

## BUCHUNGSCODE

P8.7

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 06.-07.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Stuttgart | 09.-10.05.2019 | 18.-19.11.2019 |
| Leipzig | | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 06.-07.02.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 29.-30.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 18.-19.03.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Ablage und Dokumentenmanagement im Sekretariat



## BESCHREIBUNG

Jeden Tag bewegen wir Papier – in gedruckter und elektronischer Form. Die Informationsflut nimmt stetig zu. Es gilt, wichtige Informationen so zu filtern, ordnen und zu archivieren, dass sie schnell von allen gefunden werden. Finden statt suchen – von einer durchdachten Ablage profitieren Sie und alle in Ihrem Team mehrfach. Im Seminar entwickeln Sie Ihr konkretes Ablagekonzept für ein Informationssystem.

## INHALTE

- Vorteile einer effizienten Ablage
- Traditionelle Ablage vs. elektronische Ablage
- Aufbau einer durchdachten Ablagestruktur
- Elektronisches Ordnungssystem: Dokumentenablage auf dem Server
- Der Aktenplan: klare, einheitliche Ordnerstrukturen in der digitalen Ablage
- Die 3er-Regel gegen die Papierflut
- Reduzierung von redundanten Ablagesystemen
- Elektronische Archivierung: Die 8-Schritte zur Umsetzung
- Einheitliche Bezeichnungen und Beschriftungen
- Gesetzliche Aufbewahrungsfristen
- Aufbewahrungsfristen nach DIN EN ISO 9000:2000

## METHODIK

Praxistraining mit Trainerinput, Gedankenaustausch, Einzelarbeiten, Analyse und Optimierung von konkreten Fallbeispielen, Ausarbeitung von individuellen Ablagekonzepten

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter, zu deren Aufgaben die Betreuung der Dokumentenablage zählt

## BUCHUNGSCODE

P8.8

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 30.01.2019 | 03.07.2019 |
| Stuttgart | 29.04.2019 | 21.10.2019 |
| München | 18.03.2019 | 18.09.2019 |
| Leipzig | 04.02.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 24.06.2019 | 12.12.2019 |
| Berlin | 10.05.2019 | 07.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# E-Mail-Korrespondenz & E-Mail-Knigge

## BESCHREIBUNG

Das Verfassen von E-Mails gehört zur täglichen Routine im beruflichen Umfeld: In wenigen Jahren sind E-Mails zum wichtigsten Kommunikationsmedium geworden. Wie auch in der „klassischen" geschäftlichen Korrespondenz gilt es, bei einer Business-E-Mail wichtige Regeln zu beachten – denn mit jeder Form unserer Korrespondenz hinterlassen wir beim Empfänger einen entscheidenden Eindruck. Zeitgemäße E-Mails sind klar gestaltet und präzise formuliert. Sie sind empfängerorientiert, leicht verständlich und frei von verstaubten Floskeln.

An diesem Seminartag erhalten Sie wertvolle Tipps, wie Sie Ihre E-Mails formulieren und dabei eine positive Wirkung hinterlassen. Gemeinsam optimieren wir Ihre (anonymisierten) E-Mails aus Ihrem Berufsalltag.

## INHALTE

- Die relevante Betreffzeile
- Welche Begrüßung ist wann angesagt?
- Aktiver Schreibstil: Direkt, konkret und sympathisch formulieren vom Anfang bis zum Ende
- Tragische und magische Wörter
- Stilvolle Formulierungshilfen: Weg von veralteten Standardformulierungen und hin zu kundenorientierten Formulierungen
- Tipps zur Layoutgestaltung von E-Mails
- Sinnvolle Strukturierungen erleichtern das Lesen
- Verabschiedung und Gruß
- Don'ts im E-Mail-Verkehr: Ping-Pong-Mails & Co.
- Abkürzungen, Emoticons, Smileys & Co.
- Sicherheit in der Korrespondenz finden
- Optimierung Ihrer persönlichen (anonymisierten) E-Mails aus Ihrem Berufsalltag
- Formale Normen im E-Mail-Verkehr: DIN-Richtlinie DIN 5008

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, Textanalysen, Formulierungsübungen, gemeinsame Erarbeitung von E-Mails, Optimierung von persönlichen (anonymisierten) Business-E-Mails der Teilnehmer/innen

## BUCHUNGSCODE

P8.9

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.03.2019 | 23.09.2019 |
| Stuttgart | 09.01.2019 | 25.07.2019 |
| München | 12.05.2019 | 12.12.2019 |
| Leipzig | | 19.08.2019 |
| Hamburg | 25.02.2019 | 02.09.2019 |
| Berlin | 14.06.2019 | 06.11.2019 |
| Hannover | 05.04.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Lean im office:
# Kaizen & 5S-Methode für das Büro

## BESCHREIBUNG

In der Produktion mehr als bewährt, schreitet Lean Management unaufhaltsam seinen Weg in unsere Büros weiter. Und das ist gut so: Organisierte Schreibtische unterstützen Arbeitsabläufe und erleichtern unsere Arbeit im Büro. Eine gute Organisation im Office beschleunigt Arbeitsprozesse und senkt die Arbeitskosten. Gemeinsam erarbeiten wir im Seminar Ihre Strategie, wie Sie durch die stetige Verbesserung Ihrer Büroabläufe und Organisation Zeit einsparen und Fehler minimieren. Praxisorientiert erhalten Sie zahlreiche Tipps für Ihre Optimierungsmöglichkeiten.

### GRUNDLAGEN DES LEAN MANAGEMENTS

- Was bedeutet Ordnung? Für den Prozess? Für mich?
- Japanern über die „Schulter geschaut“: Kaizen & 5S-Methode für das Büro

### DIE 5S-METHODE

- Seiri: Sortiere aus
- Seiton: Selektiere
- Seiso: Säubere
- Seiketsu: Standardisiere
- Shitsuke: Selbstdisziplin

### DER SCHREIBTISCH

- Schreibtischmanagement: Freier Schreibtisch – freier Kopf
- Finden statt suchen: Standards und feste Plätze

### KAIZEN© FÜR DAS BÜRO

- Kaizen: Kai = Veränderung + Zen = zum Besseren
- Lösungsorientierung: „Jeder Fehler ist eine Chance zur Verbesserung“
- Analyse von Ihren Arbeitsprozessen – Das Vereinfachen von Arbeitsabläufen
- Schwachstellen im Arbeitsprozess erkennen und verbessern
- Arbeitsplatz und Tätigkeit miteinander abstimmen
- Verbesserung von interner Information und Kommunikation
- Zuständigkeiten und Vertretungen

### PERSÖNLICHER KVP

- Anstehende Aufgaben im Blick behalten
- Suchen – der Zeitfresser
- Standards & Checklisten – hilfreiche Tools für effizientes fehlerfreies Arbeiten
- Methoden für ein funktionierendes Wiedervorlagesystem
- Zahlreiche Arbeitstechniken
- Funktionierende Ablage: Ablageplan für PC und Schrank

### METHODIK

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen

### ZIELGRUPPE

Alle, die Input für eine sinnvolle und effiziente Büro- und Arbeitsplatzstruktur erhalten möchten

### BUCHUNGSCODE

P8.10

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.03.2019 | 19.-20.09.2019 |
| Stuttgart | 23.-24.01.2019 | 18.-19.07.2019 |
| München | 27.-28.06.2019 | 12.-13.12.2019 |
| Leipzig | 09.-10.05.2019 | 14.-15.11.2019 |
| Hamburg | 11.-12.02.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 29.-30.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 21.-22.02.2019 | 19.-20.08.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Strukturierte E-Mail-Verwaltung:
# Posteingang leer und aufgeräumt

## BESCHREIBUNG

E-Mails sind für viele zu einem Stressfaktor geworden: Zu viele E-Mails befinden sich im Posteingang, für eine gute Bearbeitung fehlt häufig die notwendige Zeit. Mangelhafte bzw. fehlende Ablage- und Arbeitsordner machen das Chaos perfekt. Struktur und Organisation sind notwendig, um den Überblick zu behalten.

In diesem Seminar erhalten Sie zahlreiche Techniken, wie Sie E-Mails effizient schreiben, empfangen und organisieren. Mit diesem praktischen Wissen haben Sie Ihre E-Mails, Aufgaben und Termine im Griff. So behalten Sie stressfrei den Überblick- Sie sparen Zeit und Nerven, die Sie effektiv für andere Aufgaben nützen können.

### IST-ANALYSE:

Posteingang, Ablage- und Arbeitsordner

### EFFIZIENTER UMGANG MIT E-MAILS

- Halten Sie Ihren Posteingang leer und aufgeräumt
- Die 3-Minuten-Regel: Bearbeiten, Weiterleiten, Löschen oder Archivieren?
- Effektive Arbeitsmethoden für die strukturierte Bearbeitung
- Kennen Sie die Regel-Funktion?
- E-Mail-Flut und Zeitdruck beherrschen durch Organisation und Struktur
- Einzelne Postfächer systematisch entrümpeln
- Reduzieren Sie Ihre E-Mail-Menge
- Zeitsparender, besser, einfacher: Sinnvolle Arbeitsordner
- Finden statt suchen: Der Ordnerplan- E-Mail-Ablage mit System
- Kalender, Wiedervorlagen, Aufgabenlisten optimal strukturieren und managen
- E-Mail schreiben: kurz, prägnant und strukturiert
- E-Mail-Regeln für das Team

### PRAXISTEIL

- Ausarbeiten von Ihrem konkreten Ablagekonzept
- Sinnvolle Ordnerstrukturen entwerfen
- Persönlicher Workflow für Ihre strukturierte E-Mail-Verwaltung

### BUCHUNGSCODE

P8.11

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 08.04.2019 | 07.10.2019 |
| Stuttgart | 22.02.2019 | 12.09.2019 |
| München | 18.03.2019 | 21.10.2019 |
| Leipzig | 27.05.2019 | 27.11.2019 |
| Hamburg | 27.06.2019 | 02.12.2019 |
| Berlin | 25.01.2019 | 05.07.2019 |
| Hannover | 15.03.2019 | 16.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Das perfekte Office mit Outlook:
# Tipps rund um die Anwendung



## BESCHREIBUNG

MS Outlook ist eine Organisationssoftware, die mit allen Funktionen ausgestattet ist, die für ein effektives Zeitmanagement erforderlich sind. Mit der Unterstützung dieses Tools können Sie Ihr Office noch effizienter organisieren und verlieren nie den Überblick. Auch in größter Hektik behalten Sie einen „kühlen" Kopf.

Speziell die in diesem Seminar enthaltenen Praxistipps, die sich auch bei aller Arbeitshektik und Termindruck bewährt haben, machen dieses Seminar so effektiv. Es werden Kenntnisse aus der Praxis für die Praxis vermittelt!

## INHALTE

- wie Sie Outlook zu Ihrer Organisationszentrale machen- angepasst auf Ihre Anforderungen und Bedürfnisse
- wie Sie mit Hilfe von Outlook Ihren Tag und Ihre Woche optimal strukturieren
- wie Sie auch bei einer großen Anzahl an Aufgaben und Terminen den Blick auf die Prioritäten nicht verlieren
- wie Outlook Sie unterstützt, nichts mehr zu vergessen
- welche praktischen Erweiterungen Ihnen die tägliche Arbeit mit Outlook wesentlich erleichtern
- wie Sie mit Outlook Aufgaben delegieren und jederzeit über den Erledigungsstand Bescheid wissen
- wie Sie mit Outlook eine Zeiterfassung durchführen können
- wie Sie sinnvolle und praktische Ansichten anlegen, die Ihren Anforderungen entsprechen
- wie Sie auf jedes Dokument, das zur Aufgabenerledigung erforderlich ist, direkten Zugriff erhalten
- wie Sie Ihre langfristigen Termine kontinuierlich im Auge behalten, um nicht in Zeitnot zu geraten
- wie Sie sich vor der Katastrophe – den Verlust Ihrer Outlook-Daten (Kontakte, E-Mails, Aufgaben etc.) – ganz einfach schützen

## METHODIK

Trainerinput, Gruppenarbeiten, Praxisübungen

## ZIELGRUPPE

Alle, die effektiv und effizient mit MS Outlook arbeiten wollen

## BUCHUNGSCODE

P8.12

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 19.06.2019 | 28.10.2019 |
| Stuttgart | 13.05.2019 | 18.11.2019 |
| München | 29.04.2019 | 09.12.2019 |
| Hamburg | 23.01.2019 | 30.08.2019 |
| Berlin | 25.02.2019 | 06.09.2019 |
| Hannover | 07.03.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Empfang und Telefonzentrale:
# Die Visitenkarte Ihres Unternehmens

## BESCHREIBUNG

Der Besucherempfang und die Telefonzentrale sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Hier nimmt Ihr Kunde Kontakt mit Ihnen auf und verschafft sich den ersten Eindruck von Ihrem Unternehmen. Dieser Eindruck muss so positiv, kundenorientiert und professionell wie nur möglich sein. Vermitteln Sie Ihrem Kunden das Gefühl von Aufmerksamkeit und Kompetenz. Doch wie können Mitarbeiter/innen der Zentrale oder des Empfangs innerhalb einer kurzen Zeitspanne dem Kunden das Gefühl von Interesse, Kompetenz und Aufmerksamkeit geben? Wie gewinnen Sie allein durch Ihre Stimme und Wortwahl? Wie können Sie sicher schwierige Situationen gekonnt meistern? Praxisorientiert erhalten Sie eine sichere Grundlage für eine positive und kundenorientierte Ausstrahlung.

### ARBEITSPLATZ & ARBEITSTECHNIKEN

- Die Visitenkarte Ihres Unternehmens- Der Arbeitsplatz Empfang
- Welche Regeln gelten bei einem „öffentlichen" Arbeitsplatz?
- Der strukturierte Arbeitsplatz: Zahlreiche Tipps und hilfreiche Arbeitstechniken

### WERTSCHÄTZENDER UMGANG MIT KUNDEN AM EMPFANG

- Meine Rolle als Sympathie- und Werbeträger des Unternehmens
- Unsere non-verbalen Faktoren: Erscheinungsbild, Körperhaltung, Mimik und Gestik
- Freundlichkeit – mehr als nur ein Wort
- Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation und ihre Bedeutung
- Perfekt von der ersten Sekunde: Begrüßung, Ansprache & erster Eindruck
- Der stilvolle Umgang mit Kunden am Empfang

### TELEFONTRAINING FÜR IHRE TELEFONZENTRALE

- Die perfekte Außenwirkung: Der stilvolle Ton am Telefon
- Gewinnen Sie ab der ersten Sekunde: Die perfekte Meldeformel
- Die Besonderheit der Kommunikation am Telefon
- Welche Formulierungen wir künftig streichen- Was Sie besser nicht sagen sollen
- Wie gibt man ein Gespräch richtig weiter?
- Hilfestellungen kunden- und serviceorientiert anbieten
- Verhalten bei Abwesenheit von Mitarbeitern
- Schwierige Situationen gekonnt meistern (Umgang mit schwierigen Kunden, Beschwerdemanagement)

### FEED-BACK FÜR DIE TEILNEHMER/INNEN

Selten besteht im Berufsleben die Möglichkeit, Eigenbild mit Fremdbild abzugleichen und Handlungsalternativen zu überdenken:

- Wie wirke ich am Telefon und im persönlichen Kontakt?
- Hin zu einer anderen Wirkung – die ersten Schritte

### METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag.

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Bereichen Empfang, Rezeption, Pforte, Anmeldung

### BUCHUNGSCODE

P8.13

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.03.2019 | 23.-24.09.2019 |
| Stuttgart | 09.-10.05.2019 | 14.-15.11.2019 |
| München | 24.-25.06.2019 | 10.-11.10.2019 |
| Leipzig | 14.-15.01.2019 | 26.-27.08.2019 |
| Hamburg | 24.-25.01.2019 | 04.-05.07.2019 |
| Berlin | 11.-12.02.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 24.-25.04.2019 | 09.-10.09.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

PRAXISTRAINING
Kleingruppe mit max. 6 Personen

# Ansprechende Präsentationen mit Power Point & Co.

## BESCHREIBUNG

Dieses Seminar vermittelt einfache Ideen. Überzeugen Sie Ihr Publikum und lassen Sie keine Langeweise aufkommen. Erstellen Sie Ihre Präsentationen einfach und elegant. Weniger ist mehr! Machen Sie mit den richtigen Gedanken und etwas Kreativität aus einer Präsentation eine einmalige Präsentation. Als Werkzeuge hierfür nutzen Sie Power Point, Open Office oder andere gängige Präsentationssoftwares.

Am effektivsten können wir dieses Seminar gemeinsam gestalten, wenn Sie Ihr eigenes Laptop zum Workshop mitbringen. Sollten Sie diese Möglichkeit nicht haben, finden wir eine Lösung, Ihnen an diesem Tag ein Laptop zur Verfügung zu stellen.

Lernen Sie in diesem Seminar, worauf es bei Vorbereitung und Gestaltung von Präsentationen ankommt. Sie erhalten zahlreiche Beispiele für die Gestaltung von Präsentationen, die sich sowohl in Sachen Design als auch in Bezug auf die Kommunikation wohltuend von der Masse abheben.

## INHALTE

- Einführung – In der heutigen Zeit präsentieren!
- Kreativität und Einschränkungen
- Planung einer Präsentation
- Zieldefinition: Was will ich präsentieren? Was ist das gewünschte Ergebnis?
- Zielgruppendefinition: Vor wem präsentiere ich? „Wording“
- Design – Warum ist Schlichtheit wichtig
- Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte – Einführen von Grafiken etc.
- Grundregeln und Techniken zum Präsentationsdesign
- Beispielfolien
- Effektiv arbeiten mit dem Folienmaster
- Ausdruck von Präsentationen, Handouts und Notizenseiten

## METHODIK

Trainerinput, Praxisübungen, Präsentationen der Ergebnisse

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus Sekretariat und Assistenz, Marketing und Vertrieb

## BUCHUNGSCODE

P8.14

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 07.06.2019 | 02.09.2019 |
| Stuttgart | 13.05.2019 | 08.11.2019 |
| Leipzig | 04.02.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 16.01.2019 | 15.06.2019 |
| Berlin | 01.03.2019 | 09.12.2019 |
| Hannover | 27.04.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Effektive Büroorganisation für kleine Betriebe

## BESCHREIBUNG

Ihr Büro soll eigentlich Ihre Tätigkeit unterstützen. Allzu häufig verschlingt es stattdessen Unmengen an den wertvollen Ressourcen Zeit und Geld. An der Tagesordnung stehen: Verlorene Zeit mit Suchen, fehlende Informationen oder Unterlagen, die nicht griffbereit sind, etc. Schlussendlich beanspruchen die Verwaltungstätigkeiten mehr Zeit, als Sie diesen zugestehen können und wollen.

Dieses Seminar hilft Ihnen, zukünftig den Überblick zu wahren und keine Zeit mehr mit Suchen zu verschwenden. Lernen Sie, wie Sie Ihr Büro als wertvolle Unterstützung in Ihren Arbeitsalltag integrieren.

## INHALTE

- Grundvoraussetzungen für ein effizientes Büro
- Einrichten des Arbeitsplatzes
- Ablage und Archiv übersichtlich anlegen
- Ordnungssysteme nutzen
- Struktur im PC herstellen
- Arbeitsabläufe sicher gestalten
- Kommunikation mit Ihren Kunden
- Zeitmanagement zwischen Kundentermin und Büro
- Führung eines Forderungsmanagements

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput, Analyse von Praxissituationen, leicht umsetzbare Transferhilfen für den beruflichen Alltag. Der Workshop-Charakter sichert Ihnen die Annahme und die Motivation Ihrer Mitarbeiter/innen: Lange Vorträge gibt es nicht. Die Teilnehmer/innen lernen primär durch aktive Mitarbeit und zahlreiche Übungselemente.

## ZIELGRUPPE

Selbständige, Unternehmer, Geschäftsführer und Angestellte in kleineren Betrieben, welche die Bürotätigkeiten effektiv gestalten möchten.

## BUCHUNGSCODE

P8.15

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 22.05.2019 | 28.11.2019 |
| Stuttgart | 13.02.2019 | 25.10.2019 |
| München | | 02.12.2019 |
| Leipzig | | 26.08.2019 |
| Hamburg | 18.01.2019 | 12.07.2019 |
| Berlin | 08.03.2019 | 23.09.2019 |
| Hannover | 05.04.2019 | |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Telefontraining:
# Der gute Ton am Telefon



## BESCHREIBUNG

Das Telefon ist die hörbare Visitenkarte Ihres Unternehmens. Hier nimmt Ihr Gesprächspartner Kontakt mit Ihnen auf und erhält einen wichtigen Eindruck von Ihrem Unternehmen. Dieser Eindruck muss so positiv, kundenorientiert und professionell wie nur möglich sein. Vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner von der ersten Sekunde an das Gefühl von Freundlichkeit, Aufmerksamkeit und Kompetenz.

## INHALTE

- Gewinnen Sie ab der ersten Sekunde: Die zeitgemäße Meldeformel
- Die perfekte Außenwirkung: Der stilvolle Umgang am Telefon
- Die Besonderheit der Kommunikation am Telefon
- Welche Formulierungen wir künftig streichen- Was Sie besser nicht sagen sollen
- Wie gibt man ein Gespräch richtig weiter?
- Hilfestellungen kunden- und serviceorientiert anbieten
- Schwierige Situationen gekonnt meistern: Deeskalationstechniken bei Beschwerden
- Verhalten bei Abwesenheit von Mitarbeitern

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput, Analyse von Praxissituationen, leicht umsetzbare Transferhilfen für den beruflichen Alltag.

Der Workshop-Charakter sichert Ihnen die Annahme und die Motivation Ihrer Mitarbeiter/innen: Lange Vorträge gibt es nicht. Die Teilnehmer/innen lernen primär durch aktive Mitarbeit und zahlreiche Übungselemente.

## BUCHUNGSCODE

P8.16

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.05.2019 | 08.11.2019 |
| Stuttgart | 05.04.2019 | 25.10.2019 |
| München | 03.06.2019 | 06.12.2019 |
| Leipzig | 30.01.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 01.03.2019 | 09.09.2019 |
| Berlin | 11.02.2019 | 20.09.2019 |
| Hannover | 17.06.2019 | 05.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Büromanagement & Arbeitsorganisation

## BESCHREIBUNG

Wie organisieren Sie Ihren Workflow? Grundvoraussetzung für eine gute Büroorganisation ist ein perfektes Selbstmanagement. In diesem Seminar erlernen Sie wirkungsvolle Techniken für Ihre persönliche Selbstorganisation. Ihre strukturierte Vorgehensweise ermöglicht Ihnen, Ihr Arbeitspensum gut zu bewältigen und Ihr Aufgabengebiet perfekt zu organisieren.

## INHALTE

- Der Faktor Mensch: Unterschiede und Folgen
- Analyse und Eliminierung persönlicher Schwachstellen
- Effiziente Organisation Ihres Arbeitsplatzes
- Arbeitsabläufe, Aufgabenstrukturierung und –lösung
- Wichtige Aufgaben strukturiert erledigen
- Zeitfresser „Zettelwirtschaft“
- Der Vorteil von Ordnungssystemen
- Dokumentenmanagement: Nie mehr Suchen
- Behalten Sie den Überblick durch hilfreiche Arbeitstechniken
- Selbstmanagement: Prioritäten, To-Do-Listen und Tagesplan
- Zeitspartipps für die Bearbeitung von E-Mails
- Terminverwaltung, Outlook

## METHODIK

Praxistraining mit Trainerinput, Gedankenaustausch, Einzelarbeiten, Analyse und Optimierung von konkreten Fallbeispielen, Ausarbeitung von individuellen Ablagekonzepten und Strategien

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus Sekretariat und Assistenz, die effizient und organisiert arbeiten möchten

## BUCHUNGSCODE

P8.17

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.-30.04.2019 | 07.-08.10.2019 |
| Stuttgart | 25.-26.02.2019 | 24.-25.07.2019 |
| München | 18.-19.03.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 30.-31.01.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 04.-05.04.2019 | 12.-13.08.2019 |
| Berlin | 13.-14.05.2019 | 27.-28.11.2019 |
| Hannover | 11.-12.06.2019 | 16.-17.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Der gute Start in Sachbearbeitung, Assistenz und Sekretariat



## BESCHREIBUNG

Die Aufgaben in Sachbearbeitung, Assistenz und Sekretariat sind vielfältig und abwechslungsreich. Nehmen Sie aus diesem Praxis-Seminar viele wertvolle Tipps für Ihren guten Start mit. Sie erhalten zahlreiche Tools und Anregungen, um von Beginn an alles richtig machen. Stärken Sie Ihre Kompetenzen durch Ihren perfekten Auftritt und gewinnen Sie Sicherheit für Ihren Start.

## INHALTE

- Teamarbeit: Spielregeln für ein gutes Miteinander
- Effektive Methoden der Büroorganisation
- Organisation des Arbeitsplatzes
- Professionell am Telefon
- Kommunikation: Sicher auftreten und kommunizieren
- E-Mail, Terminplanung, Kontakte und Aufgaben
- Elektronische Ordnungssysteme: Ablage und Wiedervorlage
- Terminmanagement: Optimales Management von Terminen
- Travel- und Eventmanagement: Reisen und Veranstaltungen perfekt managen
- Präsentation planen und strukturieren: Optimale Foliengestaltung
- Business-Knigge: Der persönliche Auftritt- Stil & Etikette im Office
- Social Media Guidelines

## METHODIK

Trainer-Input, Erfahrungsaustausch, Reflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, Praxisfälle

## ZIELGRUPPE

Neue Mitarbeiter/innen aus Sekretariat und Assistenz

## BUCHUNGSCODE

P8.18

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 20.-21.05.2019 | 28.-29.11.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| München | 18.-19.02.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 28.-29.01.2019 | 21.-22.08.2019 |
| Hamburg | 25.-26.02.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 08.-09.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 24.-25.06.2019 | 12.-13.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Zeitgemäße Korrespondenz:
# Stilsicher und kundenorientiert

## BESCHREIBUNG

Jede Form der schriftlichen Korrespondenz hinterlässt beim Geschäftspartner einen Eindruck. Stellen Sie durch einen klaren, prägnanten und kundenorientierten Briefstil sicher, dass diese Wirkung optimal und positiv ist. Entrümpeln Sie Ihre Sprache und wählen Sie die Form der persönlichen Ansprache.

Mit Ihrer stilvollen und kundenorientierten Wortwahl zeigen Sie Ihrem Kunden Ihre Wertschätzung. Überzeugen Sie mit Briefen, die gern gelesen und richtig verstanden werden.

## ZEITGEMÄSSE KORRESPONDENZ

- Der Schreibstil von heute: aktiv – kurz- verständlich
- Merkmale zeitgemäßer Korrespondenz: Stilsicher und kundenorientiert
- Positive Formulierungen anstelle von antiquierten Floskeln. Was ist überholt?
- Die richtige Wortwahl und stilvolle Formulierungshilfen
- Wie verfasse ich eine auf den Empfänger zugeschnittene Korrespondenz?
- Zeitgemäß punkten bei den Elementen: Betreff – Anrede- Briefeinstieg – Schlusswort- Grußformel
- Briefkultur und E-Mail- ein Widerspruch? Der gute Ton in E-Mails

## LAYOUT UND GESTALTUNG

- Übersichtliche Gestaltungs- und Gliederungshilfen
- Corporate Identity
- Layoutgestaltung: Brief, E-Mail & Co.
- Formulierung und Gestaltung: Änderungen und Empfehlungen der neuen DIN-Richtlinie DIN 5008

## PRAXIS

- Optimierung Ihrer persönlichen Musterbriefe aus Ihrem Arbeitsalltag

## METHODIK

Trainerinput mit vielen Beispielen, Briefe/E-Mails analysieren und überarbeiten: Vergleich vorher/nachher, Problemlösungshilfen, Fallbeispiele der Teilnehmer, Optimierung von persönlichen Musterbriefen aus Ihrem Arbeitsalltag

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihre Geschäftskorrespondenz professionell und wirkungsvoll gestalten möchten.

## BUCHUNGSCODE

P8.19

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 04.02.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 10.05.2019 | 27.11.2019 |
| München | | 19.07.2019 |
| Hamburg | 21.03.2019 | 09.09.2019 |
| Berlin | 10.01.2019 | 21.10.2019 |
| Hannover | 07.06.2019 | 28.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Ausbildung / Studium


9.1 Knigge für Auszubildende zum Ausbildungsstart . . . . . 164
9.2 Telefontraining für Auszubildende:
Der gute Ton am Telefon . . . . . 165
9.3 Der Job, der zu mir passt . . . . . 166
9.4 Wissenschaftliches Arbeiten im Studium . . . . . 167
9.5 Lern- und Arbeitsorganisation in Ausbildung & Studium . . . . . 168
9.6 Persönliches Wissensmanagement . . . . . 169

# Knigge für Auszubildende zum Ausbildungsstart

## BESCHREIBUNG

Spätestens mit dem Start ins Berufsleben sind gute Umgangsformen ein wichtiger Bestandteil des täglichen Miteinanders. Im Umgang mit Kunden, Vorgesetzten und anderen Auszubildenden sind gute Umgangsformen eine Pflicht. In diesem Seminar lernen Ihre Auszubildenden die wichtigsten Regeln des Business Knigge kennen.

### DAS ÄUSSERE ERSCHEINUNGSBILD

- Warum ist der erste Eindruck so wichtig?
- Dos & Don'ts im äußeren Erscheinungsbild
- Die Wirkung unserer Körpersprache
- Distanzzonen

### ZEITGEMÄSSE BUSINESS-ETIKETTE

- Warum gute Umgangsformen wichtig sind
- Der höfliche Umgang mit Kunden, Vorgesetzten und anderen Auszubildenden
- Wer begrüßt wen zuerst?
- Wer hält wem die Tür auf?
- Wer reicht wem die Hand?
- Anreden/Titel- Siezen/Duzen- Vorstellen/Bekannt machen
- Handy-Etikette
- Niesen und Husten

### KUNDENKONTAKT

- Gutes Benehmen im Kundenkontakt
- Aufmerksamkeit als Grundregel
- Wertschätzende Kundenkommunikation
- Gesten der Höflichkeit
- Umgang mit Fehlern und Kritik

### METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

**Wir empfehlen Ihnen das ergänzende Seminar „Telefontraining für Auszubildende" am nächsten Tag. Bei gleichzeitiger Buchung erhalten Sie einen Nachlass von 5% auf beide Seminargebühren.**

### ZIELGRUPPE

Auszubildende aller Ausbildungsjahre

### BUCHUNGSCODE

P9.1

### SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.05.2019 | 22.11.2019 |
| Stuttgart | 24.06.2019 | 13.12.2019 |
| München | 29.04.2019 | 25.10.2019 |
| Leipzig | 27.02.2019 | 26.08.2019 |
| Hamburg | 25.03.2019 | 21.10.2019 |
| Berlin | 14.01.2019 | 17.06.2019 |
| Hannover | 13.02.2019 | 04.09.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Telefontraining für Auszubildende:
# Der gute Ton am Telefon

## BESCHREIBUNG

Telefonieren will gelernt sein – das Telefon ist die hörbare Visitenkarte Ihres Unternehmens. Ihre Auszubildende lernen in diesem Seminar, wie sie am Telefon gut wirken. Sie gewinnen an Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Anrufern – auch in den Fällen, in denen ihnen das nötige Fachwissen fehlt. Praxisorientiert erhalten Ihre Auszubildenden eine sichere Grundlage für einen positiven Umgang am Telefon. Sie erarbeiten ihr individuelles Telefonskript für einen perfekten Telefonauftritt.

Auf die Vorstellung von theoretischen Modellen und den Einsatz von Fachbegriffen wird bewusst verzichtet. Vielmehr liegt der Schwerpunkt auf der praktischen Umsetzbarkeit der Inhalte für alle Teilnehmer.

## INHALTE

- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon: Stimme, Stimmung und Ton
- Sicherheit am Telefon erlangen und erhalten: Grundregeln & kundenorientierte Formulierungshilfen
- Dos und Don'ts am Telefon
- Richtig telefonieren: Von der Meldung bis zur Verabschiedung
- Die wichtigsten Anrufgründe – Wie leite ich Gespräche richtig weiter?
- Die Wichtigkeit von Notizen und die Weiterleitung von Informationen
- Wie verhalte ich mich, wenn ich nicht genau Bescheid weiß?
- Schwierige Situationen gekonnt meistern: Grundlagen im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Was tun bei Verständigungsschwierigkeiten?
- Organisation der Telefonarbeit

## METHODIK

Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Ausarbeitung eines persönlichen „Leitfadens" von jedem Auszubildenden, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag.

## ZIELGRUPPE

Auszubildende aller Ausbildungsjahre

**Wir empfehlen Ihnen das ergänzende Seminar „Knigge für Auszubildende zum Ausbildungsstart" am vorherigen Tag. Bei gleichzeitiger Buchung erhalten Sie einen Nachlass von 5% auf beide Seminargebühren.**

## BUCHUNGSCODE

P9.2

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Stuttgart | 24.06.2019 | 16.12.2019 |
| München | 29.04.2019 | 25.10.2019 |
| Leipzig | 28.02.2019 | 22.08.2019 |
| Hamburg | 22.03.2019 | 21.10.2019 |
| Berlin | 14.01.2019 | 17.07.2019 |
| Hannover | 14.02.2019 | 05.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Der Job, der zu mir passt

## BESCHREIBUNG

Zu wissen, welche Arten von Tätigkeiten und welcher Typ von Karriere gut zu einem selbst passen, ist die Voraussetzung dafür, langfristig zufrieden und erfolgreich zu sein. Dabei setzt sich der persönliche Karriereweg aus vielen großen und noch mehr kleinen Entscheidungen zusammen und führt nur dann zu Ihrem persönlichen Traumjob, wenn Sie die für Sie passenden Koordinaten kennen, an denen Sie sich orientieren müssen.

In diesem Seminar wollen wir uns gemeinsam auf Entdeckungsreise nach diesen Koordinaten machen, so dass Sie sich am Ende nicht nur ein gutes Stück selbst besser kennen gelernt, sondern auch Ihren ganz individuellen Traumjob-Kompass entwickelt haben.

## DAZU WERDEN WIR UNS INTENSIV MIT

- Ihrer Motivationsstruktur und Ihren persönlichen Werten
- Ihren Kompetenzen, Talenten und Potenzialen
- Ihren Interessen
- Ihren Visionen und Wünschen
- Mit Ihren Präferenzen in Bezug auf Arbeits- und Lebensstil auseinander setzen

## METHODIK

Trainerinput, Selbstreflexion, biographische Methoden, Gruppenarbeit

## BUCHUNGSCODE

P9.3

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.02.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 15.03.2019 | 16.09.2019 |
| München | 09.05.2019 | 15.11.2019 |
| Hamburg | 16.01.2019 | 12.08.2019 |
| Berlin | 13.06.2019 | 21.10.2019 |
| Hannover | 05.04.2019 | 16.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Wissenschaftliches Arbeiten im Studium

## BESCHREIBUNG

Im Laufe des Studiums wird man immer wieder mit der Aufgabe konfrontiert, im Rahmen einer Hausarbeit oder Bachelor bzw. Master Thesis selbständig und auf eine wissenschaftliche Art und Weise ein Problem oder eine Zielsetzung zu bearbeiten. Dabei stellt das Wissen und die Fähigkeit zur Anwendung der Methoden des wissenschaftlichen Arbeitens eine Schlüsselkompetenz im Studium dar, von der zu einem beträchtlichen Teil der Erfolg des gesamten Studiums abhängt.

In diesem Seminar werden Sie mit den Prinzipien wissenschaftlichen Arbeitens intensiv vertraut gemacht und Sie lernen, wie Sie systematisch Ihre eigene wissenschaftliche Arbeit erstellen können.

## INHALTE

- Grundsätze wissenschaftlichen Arbeitens
- Informations- und Literaturrecherche
- Mit wissenschaftlichen Texten umgehen
- Verfassen einer wissenschaftlichen Arbeit: Themenauswahl, Gliederung, roter Faden, korrektes Bibliographieren und Zitieren, formale und stilistische Aspekte
- Selbstorganisation im Hinblick auf das Anfertigen einer Hausarbeit, Bachelor oder Master Thesis

## METHODIK

Trainerinput, Diskussion, Einzel- und Gruppenübungen

## BUCHUNGSCODE

P9.4

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.05.2019 | 18.11.2019 |
| Stuttgart | 22.02.2019 | 16.09.2019 |
| München | 18.03.2019 | 21.10.2019 |
| Leipzig | 18.03.2019 | 06.09.2019 |
| Hamburg | 07.06.2019 | 09.12.2019 |
| Berlin | 21.01.2019 | 05.08.2019 |
| Hannover | 05.04.2019 | 25.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Lern- und Arbeitsorganisation in Ausbildung und Studium

## BESCHREIBUNG

Erfolgreiche/s Ausbildung bzw. Studium und effizientes Lern- und Zeitmanagement sind heute untrennbar miteinander verbunden. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer verschiedene Lernmethoden kennen und beschäftigen sich mit der Frage, welcher Lernstil ihnen entspricht und wie Motivation der Schlüssel zum Durchhalten werden kann. Sie erfahren, welche Zeitmanagementtechniken sich für die Organisation von Ausbildung/Studium und Prüfungsvorbereitung gut eignen, und erhalten zahlreiche Tipps, wie sie mit Prüfungsängsten umgehen können.

## INHALTE

- Wie unser Gedächtnis funktioniert
- Lerntypbestimmung
- Vorstellung ausgewählter Lerntechiken: Mnemotechniken & Co.
- Verarbeitungslernen
- Strukturierung als Gedächtnisstrategie
- Bewusste Gestaltung von Lernprozessen und langfristige Lernplanung
- Motivation der Schlüssel zum Durchhalten
- Umgang mit Prüfungsängsten: Schnellentspannungstechniken und Techniken zur Entschärfung hinderlicher Gedanken bei Prüfungen

## METHODIK

Trainerinput, Selbstreflexion, biographische Methoden, Einzel- und Gruppenübungen, Diskussion

## BUCHUNGSCODE

P9.5

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 20.02.2019 | 30.08.2019 |
| Stuttgart | 15.03.2019 | 16.09.2019 |
| München | 16.01.2019 | 26.07.2019 |
| Leipzig | 08.03.2019 | 02.09.2019 |
| Hamburg | 20.05.2019 | 07.11.2019 |
| Berlin | 28.06.2019 | 05.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **480,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Persönliches Wissensmanagement

## BESCHREIBUNG

Wissensmanagement ist in aller Munde. Es dient dem Austausch von Informationen im Team und über Teamgrenzen hinweg. So wie Unternehmen und Organisationen sich durch die Verbreitung von Wissen weiterentwickeln, gilt auch auf der individuellen Ebene das Ziel, mit Wissen die persönlichen Grenzen zu sprengen und Kompetenzen zu erweitern.

Um dies zu erreichen, gibt es eine Menge Methoden, die sich grob in zwei Teile einteilen lassen: Methoden der Strukturierung von Wissensinhalten, um Wissen besser abzuspeichern und Methoden des Wiederaufrufs von Gedächtnisinhalten. Das folgende Seminar lebt von einem dynamischen Wechsel aus Theorie und Praxis.

### THEORIE

- Was bedeutet Lebenslanges Lernen?
- Wie funktioniert das Zusammenspiel zwischen bewusstem und unbewusstem Wissen?
- Welche Arten des Lernens gibt es?
- Wie wird Wissen im Gehirn (nachhaltiger) abgespeichert?
- Welche Rolle spielen Lernorte, Bilder, Düfte und Klänge beim Lernen?
- Welche psychologischen und gehirnphysiologischen Effekte beeinflussen das Lernen?

### PRAXIS
### VORBEREITUNG:

- Was für ein Lerntyp bin ich?
- Welche Lernziele setze ich mir?

### WISSENSANEIGNUNG UND -GENERIERUNG:

- Wie arbeite ich mit Strukturierungs-Methoden, z.B. Landkarten oder Conceptmaps, zur besseren Wissensaneignung?
- Wie kann ich Kreativmethoden, z.B. Analogramme, Loci-Methode, Geschichten, zum Lernen nutzen, um Wissen nachhaltig abzuspeichern?
- Wie sollte ich Lernpausen einsetzen?

### WISSEN ABRUFEN:

- Wie arbeite ich mit Kreativmethoden, Heuristiken, Prozessabläufen und Focusing, um (unbewusste) Gedächtnisinhalte (wieder) bewusst zu machen?
- Wie rufe ich Wissen in Stresssituationen ab?

### METHODIK

Kurzvorträge, Praktische Übungen, Kleingruppenarbeit

### ZIELGRUPPE

Alle, die ihr persönliches Wissensmanagement optimieren wollen

### BUCHUNGSCODE

P9.6

### SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.05.2019 | 16.-17.11.2019 |
| Stuttgart | 20.-21.02.2019 | 23.-24.09.2019 |
| München | 29.-30.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Leipzig | | 05.-06.12.2019 |
| Hamburg | 06.-07.06.2019 | 09.-10.12.2019 |
| Berlin | 11.-12.03.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Hannover | 10.-11.01.2019 | |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **890,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Seminare in Englisch


10.1 New in leadership role:
From colleague to boss . . . . . 172
10.2 Leadership in Production/operations . . . . . 173
10.3 Leading with Emotional Intelligence . . . . . 174
10.4 Lateral Leadership:
Leading without formal authority . . . . . 175
10.5 Cross-cultural Leadership &
Empowerment for change . . . . . 176
10.6 Leading Virtually . . . . . 177
10.7 Presenting in English . . . . . 178
10.8 Increase personal effectiveness . . . . . 179
10.9 Stress Management, Stress Relief:
Be Happy & Effective at Work and at Home . . . . . 180
10.10 You want your customer say
"I never let you go"? . . . . . 181
10.11 Communicating successfully . . . . . 182
10.12 Dealing with conflicts successfully . . . . . 183
10.13 Critical talks and Negotiation . . . . . 184
10.14 Leading successful meetings . . . . . 185
10.15 Strategic Key Account Management . . . . . 186

# New in leadership role:
# from colleague to boss

## DESCRIPTION

From within the team to being the manager of the team: with your new position you are facing numerous challenges. You now need to lead your former colleagues. At the same time, you need to fulfil the expectations and objectives from higher management. In order to enable your direct reports to reach their objectives and in order to empower and motivate your direct reports, you need to know which behaviors and strategy are key. Right from the beginning. Master the transition optimally so that you position yourself as a leader successfully as soon as possible.

Practice your new role together with other line managers facing similar challenges. Learn how to define yourself in your new role as line manager.

## YOUR NEW LEADERSHIP ROLE

- master the transition: what tasks and challenges are you facing? learn about different leadership styles and how to use them situationally
- develop your own leadership style

## CRUCIAL LEADERSHIP TOOLS

- agreement on goals and goal conversations
- One-on-Ones as important leadership tool
- clarify expectations on both sides, secure acceptance

## CHALLENGING SITUATIONS

- first 100 days: avoid typical mistakes
- from colleague to boss: potential difficulties imminent to role transition
- how to delegate to former colleagues
- balance between trust and control
- leadership communication in difficult situations: giving and receiving feedback
- diagnosing, analyzing and resolving conflicts
- do's and dont's

## FOSTER PERFORMANCE

- foster your direct reports' potential: bringing the best out of everyone
- motivation: what triggers your direct reports?

## METHODS

Trainer input, individual and group work, self-reflection, systemic approach for your own real work scenarios

## TARGET GROUP

First Line Managers, newly promoted to a line management position or ready to be promoted

## BUCHUNGSCODE

P10.1

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 24.-25.06.2019 | 12.-13.12.2019 |
| Stuttgart | 13.-14.05.2019 | 17.-18.10.2019 |
| München | 08.-09.04.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Leipzig | 11.-12.02.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 16.-17.01.2019 | 12.-13.08.2019 |
| Berlin | 18.-19.03.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 20.-21.05.2019 | 14.-15.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **1.080,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Leadership in Production/operations

## DESCRIPTION

Line Managers in production very often face quite challenging situations: time- and cost pressure, demand for high quality combined with a lack of human resources. On top of that, line managers need to motivate their employees while fulfilling the objectives defined by the organization. This seminar teaches you the necessary know-how in order to master your daily challenges. On purpose, there is no theoretical or academic discussions. Instead, the focus lies on practical implication and transfer for all participants.

## CONTENTS

- Lead by situational demands and how to apply in production
- Which leadership tools are there – and which fit to me as a person?
- Development of your own personal leadership style
- Content level and emotional level: differentiate between content and emotions
- Different employee types: how to deal with them?
- Manage expectations: from your manager and from your employees
- Be a role model: Stay motivating despite pressure, stress and noise
- Distance and closeness: how to balance the right mixture
- How to delegate
- Leading in difficult situations
- Techniques for conflict resolution
- Increase your personal competence: self-motivation, self-organization, time management

## METHODS

Trainer input, individual and group work, real life examples from participants, practice-oriented exercises, high transfer to application for real work situations

## TARGET GROUP

All line managers in production, e.g. head of production, shift supervisor, operations manager, foreman, team-/group leader

## BUCHUNGSCODE

P10.2

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 29.-30.04.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Stuttgart | 13.-14.05.2019 | 14.-15.11.2019 |
| München | 24.-25.01.2019 | 15.-16.07.2019 |
| Leipzig | 18.-19.03.2019 | 23.-24.09.2019 |
| Hamburg | 27.-28.05.2019 | 16.-17.12.2019 |
| Berlin | 03.-04.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Hannover | 18.-19.02.2019 | 19.-20.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **1.080,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Leading with Emotional Intelligence

## DESCRIPTION

Whether we like it or not: emotions guide our thoughts and actions. How to deal with emotions in a constructive way is crucial for leaders. In this seminar we look at how to improve your perception and handling of your emotions: to learn how to control our emotions instead of being controlled by them. Participants will be more sensitive to recognize emotions of their direct reports and to deal with them appropriately, so that different characters and situations are taken care of. This quality of self-leadership and empathy will increase your believability and credibility as a leader so that your leadership behavior is more effective.

## CONTENTS

- What makes people tick: basics about motivation and behavioral patterns
- What exactly are soft skills, social and emotional competence?
- When exactly do we react emotionally?
- What triggers emotions, why do we have emotions?
- Basic emotions
- Perceiving, understanding, controlling own emotions as foundation for emotional competence
- Ability to verbalize own emotions appropriately, as prerequisite for positive interactions
- Empathy: how to diagnose and interpret emotions in others
- How to live and work with own emotions and others' emotions
- How to deal with emotional reactions in change processes

## METHODS

Trainer input, discussions, self-reflection, individual and group work, case studies, examples from participants

## TARGET GROUP

Line managers, project manager, individual contributors who want to prepare themselves for a leadership position, everyone interested in „emotional competence"

## BUCHUNGSCODE

P10.3

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.-14.06.2019 | 12.-13.12.2019 |
| Stuttgart | 13.-14.05.2019 | 14.-15.10.2019 |
| München | 11.-12.03.2019 | 18.-19.11.2019 |
| Leipzig | 11.-12.04.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Hamburg | 14.-15.01.2019 | 08.-09.07.2019 |
| Berlin | 18.-19.02.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Hannover | 04.-05.04.2019 | 26.-27.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **1.080,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Lateral Leadership:
# Leading without formal authority

## DESCRIPTION

Leading without direct line authority is a particular challenge. Without formal power, you need to influence colleagues and peers. In order to succeed, you need to have task-related expertise as well as personal competence. Together we are going to analyze during this one-day training how you can fufill this role as effectively as possible. We highlight topics like communication, motivation, feedback, resolving conflicts and identification with your role.

### BASICS OF LATERAL LEADERSHIP

- Which leadership tools to use?
- Leading cooperatively and acting situationally
- How do I secure recognition and acceptance?
- How to manage my role with self-confidence

### COMMUNICATION AS CRUCIAL LEADERSHIP TOOL

- How to delegate appropriately in a result-oriented manner
- How to give feedback – the right way
- Leadership communication: constructive and motivating

### POSITIONS, ROLES AND PERSONALITIES IN THE TEAM

- Different roles and personalities
- How to influence teams in a positive way: How to motivate team members?
- How to gain acceptance from all team members

### DEALING WITH DIFFICULT SITUATIONS

- How to get demotivated team members back on board
- How to identify and manage stakeholders
- How to prevent and resolve conflicts
- How to avoid typical mistakes

### METHODS

Trainer input, individual and group work, plenary discussions, exercises, feedback, case studies or real life examples from participants

### TARGET GROUP

All individual contributors who lead based on expertise without formal line authority

### BUCHUNGSCODE

P10.4

### SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

### SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 20.05.2019 | 06.11.2019 |
| Stuttgart | 29.04.2019 | 09.10.2019 |
| München | 18.02.2019 | 16.09.2019 |
| Leipzig | 30.01.2019 | 19.08.2019 |
| Hamburg | 03.04.2019 | 02.09.2019 |
| Berlin | 12.06.2019 | 09.12.2019 |
| Hannover | 15.03.2019 | 03.07.2019 |

### SEMINARGEBÜHR / PERSON **640,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

### ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

### BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Cross-cultural Leadership & Empowerment for change

## DESCRIPTION

Learn about intercultural differences in leadership, organizing, body language and motivation!

### THIS TRAINING HAS BEEN DESIGNED

a) to minimize cross-cultural conflicts in working and project teams in order to realize a quantum leap in effectiveness.
b) to optimise cooperation with international business partners on a global market

### TOPICS

- Short way to solve intercultural conflicts quickly
- Overview & reflection: Cultural values, types of personalities, personal attitude
- Realize cultural differences relating to leading, power, teamwork, motivation
- Adventure Trip: Discover existing paradigms about "other" cultures! And face them.
- "How to empower my international team for change?"

### METHODS

Knowledge transfer, self reflection, group work and live training. Participants will receive homework (guideline) to discover and deactivate "intercultural mines" quickly in future. Praxis transfer and sustainability is guaranteed.

### TARGET GROUP

Executives, Managers and project leaders working in international business

### BUCHUNGSCODE

P10.5

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.-12.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Stuttgart | 09.-10.05.2019 | 18.-19.11.2019 |
| München | 04.-05.02.2019 | 15.-16.07.2019 |
| Leipzig | 18.-19.03.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Hamburg | 28.-29.01.2019 | 12.-13.08.2019 |
| Berlin | 29.-30.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Hannover | 04.-05.04.2019 | 26.-27.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **1.080,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Leading Virtually

## DESCRIPTION

Globalization, technology, work life balance, and outsourcing have created a workplace where leaders rarely see the individuals they lead. Managing teams in different time zones, countries, or remote locations requires a disciplined approach to help people work together effectively without face-to-face contact.

This one-day leadership program recognizes that there are lots of challenges to being a great virtual leader. The training teaches leaders how to overcome these challenges by focussing on critical success factors for virtual teams. The disciplines outlined in this program help virtual leaders effectively choose how they interact with direct reports to help create more satisfied and loyal employees.

## CONTENTS

- Gain insights into the challenges of virtual leadership
- Reinforce leadership skills and their use in a virtual environment
- Develop action plans for leading virtually back on the job
- Connect with virtual team members and stay focused on their development

## METHODS

A variety of interactive, table team, and group activities

## TARGET GROUP

Leaders and team leads who are faced with effectively leading people in remote locations

## BUCHUNGSCODE

P10.6

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 17.05.2019 | 06.11.2019 |
| Stuttgart | 29.04.2019 | 21.10.2019 |
| München | 23.01.2019 | 18.07.2019 |
| Leipzig | 20.05.2019 | 27.11.2019 |
| Hamburg | 11.02.2019 | 02.09.2019 |
| Berlin | 14.03.2019 | 20.09.2019 |
| Hannover | 24.06.2019 | 16.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **640,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Presenting in English

## DESCRIPTION

Are you about to give a presentation in English but are still insecure on how to get started? Or do you already have some experience and want to improve your skills? This seminar will help you develop key communication skills in order to present yourself and your message more successfully.

You will improve your ability to structure and deliver oral presentations in English and develop confidence to participate in discussions, conferences, seminars or workshops.

## CONTENTS

- Preparing your presentation
- Getting started – greetings and introductions
- The body of the presentation: structure and content
- Stating important ideas and expressing opinions
- The conclusion of your presentation
- Rhetorical techniques and audience friendly language
- How to deliver complicated content clearly and effectively
- Interacting with the audience
- Visuals

## METHODS

Trainer input, discussions, presentation simulations, feedback
Please note: Participants are explicitely encouraged to bring along their own (English) presentation topics and material to work on in the course!

## TARGET GROUP

People who want to prepare their first presentation in English or who want to win more confidence in their presentation skills; intermediate level or higher required

## BUCHUNGSCODE

P10.7

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 18.-19.03.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Stuttgart | 08.-09.04.2019 | 24.-25.10.2019 |
| München | 24.-25.06.2019 | 07.-08.10.2019 |
| Leipzig | 13.-14.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Hamburg | 28.-29.01.2019 | 17.-18.07.2019 |
| Berlin | 20.-21.05.2019 | 05.-06.12.2019 |
| Hannover | 06.-07.06.2019 | 19.-20.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **990,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Increase personal effectiveness

## DESCRIPTION

Accomplish More in less time- the "speed" at work has increased. The more comprehensive the task wealth, the more important it is to concentrate on the essentials. The ability to timely doing of important, urgent tasks is one of the major challenges of the Internet age. Learn to consume no more energy to side scenes and so shed ballast to gain resources for addressing your core task.

## CONTENTS

- Basics of effective time- and self-management
- Cycle of self-management: objectives, organization, planning, implementation, monitoring
- Methods and techniques of time- and self-management
- Set priorities and discard non-essential work
- Target-oriented delegation
- Dealing with confounders
- Identifying and managing "time wasters"
- Working according to the personal performance curve
- Keeping track of unfinished goals
- Planning: day / week / month / year

## METHODS

Lecture, presentation, discussion, individual and team work, brainstorming, Mind Mapping

## TARGET GROUP

All those who want to achieve a target-oriented and self-directed time management

## BUCHUNGSCODE

P10.8

## SEMINARZEITEN // 1-TAGES-SEMINAR

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Stuttgart | 28.01.2019 | 19.07.2019 |
| München | 05.04.2019 | 07.10.2019 |
| Leipzig | 27.05.2019 | 28.11.2019 |
| Hamburg | 01.03.2019 | 02.09.2019 |
| Berlin | 06.02.2019 | 05.08.2019 |
| Hannover | 17.06.2019 | 02.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **580,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Stress Management, Stress Relief:
# Be Happy & Effective at Work and Home

## DESCRIPTION

Everyone experience challenges with stress at some point in life and an inner alarm system immediatly releases a burst of hormones to fuel one's capacity for a response. Unfortunately, the nonstop stress of modern life means that the alarm system rarely shuts off, all too often your body is constantly on high alert. Over time, high levels of stress lead to serious health problems, reduce life span and one's own happyness and effectiveness.

That's why stress management is so important. Don't wait until stress has a negative impact on your health, relationships or quality of life. Start practicing a range of stress management techniques today because stress management gives you a range of tools to reset your alarm system.

## YOUR NEW STRESS MANAGEMENT PROGRAM

- simply enjoy: master your daily life with a range of effective and scientifically proven
- stress management techniques
- instant relaxation: learn simple to use stress relief and relaxation techniques
- master your mind: apply powerful cognitive behavioral therapy techniques and develop new, healthier and more optimistic perspectives on life
- easy going: find your own way out of stress routines for an effective, sustainable and healthier living
- foster performance: become “strong and young” again, connect to inner joy and intrinsic motivation and develop the ability of effortless action

## METHODS

Trainer input, individual and group work, self-reflection, systemic approach for your own real life and stress relief scenarios

## TARGET GROUP

This course is suitable for all levels of management and employees who want to manage stress more effectively in the workplace

## BUCHUNGSCODE

P10.9

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Stuttgart | 20.-21.02.2019 | 17.-18.10.2019 |
| München | 16.-17.01.2019 | 25.-26.07.2019 |
| Leipzig | 04.-05.02.2019 | 21.-22.08.2019 |
| Hamburg | 10.-11.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Berlin | 01.-02.06.2019 | 09.-10.12.2019 |
| Hannover | 11.-12.03.2019 | 26.-27.08.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **990,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# You want your customer say “I never let you go”?

## DESCRIPTION

Regardless of whether you sell products or services – learn how to fascinate your customer. This coaching workshop is highly praxis oriented and will focus on service, attitude and sustainability. You will find out possibilities to produce a general paradigm shift in your customer relationship? ... followed by a breakthrough in business outcome.

## TOPICS

- Basics of communication and human beings
- The magic of listening
- Personalities in business talks
- Customers’ expectations
- Being aware of different personalities and their specific expectations
- Knowing your customers real expectations and exceeding them
- Powerful mental preparation and helpful thoughts
- Complicated Customers? ...There isn’t anybody out there!

## METHODS

Two third of the workshop will be Coaching and one third training aspects. Specific and individual homework, which everybody will receive at the end of the workshop, will guarantee praxis transfer and sustainability

## TARGET GROUP

Everybody who wants to improve sales figures and service competencies

## BUCHUNGSCODE

P10.10

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 20.-21.05.2019 | 28.-29.11.2019 |
| Stuttgart | 24.-25.06.2019 | 05.-06.12.2019 |
| München | 14.-15.03.2019 | 26.-27.09.2019 |
| Leipzig | 06.-07.02.2019 | 19.-20.08.2019 |
| Hamburg | 29.-30.04.2019 | 12.-13.07.2019 |
| Berlin | 30.-31.01.2019 | 21.-22.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **990,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Communicating successfully

## DESCRIPTION

Communicating is more than just speaking or hearing and happens even without any words or sounds. It is about saying and listening, observing and perceiving. In this course you will learn about communication models and how to apply them to your communication style. You will get an understanding of the roots of misunderstandings and learn how to avoid them.

## CONTENTS

- Communication models
- Active listening
- Leading by asking
- Transaction analysis
- I-message instead of You-messages
- Communicating in person and on the phone
- Basic bodylanguage
- How you see yourself and how others see you
- Preparing, Leading, Closing of conversations

## METHODS

Theory input, discussions, self-reflection, individual and group work, working with the participants' questions and cases

## TARGET GROUP

Manager and staff who want to gain a better understanding of what happens in communication and how to communicate more successfully

## BUCHUNGSCODE

P10.11

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 13.-14.05.2019 | 07.-08.11.2019 |
| Berlin | 13.-14.06.2019 | 12.-13.12.2019 |
| Stuttgart | 29.-30.04.2019 | 10.-11.10.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **990,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Dealing with conflicts successfully

## DESCRIPTION

Conflicts are a chance to change situations to the better. At the same time unsolved conflicts take a lot of time and energy not just for the conflict partners but often for the people around. In this training you will learn how to recognise and analyse conflicts as well as finding a way forward out of the downward spiral towards solving the conflict.

## CONTENTS

- Causes of conflicts
- Conflicts symptoms
- Conflict phases and your options
- Understanding and expanding your attitude to conflicts
- Communications tools in conflicts
- Analysis of conflict situations
- Achieving lasting results from conflict talks
- Moderating conflicts

## METHODS

Theory input, discussions, self-reflection, individual and group work, working with the participants' concrete conflict cases

## TARGET GROUP

Managers and staff who want to improve their conflict management

## BUCHUNGSCODE

P10.12

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 04.-05.04.2019 | 28.-29.10.2019 |
| Berlin | 18.-19.03.2019 | 09.-10.09.2019 |
| Stuttgart | 27.-28.06.2019 | 05.-06.12.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **990,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Critical talks and Negotiation

## DESCRIPTION

Successful negotiations consider the needs of all parties and creating win-win solutions strengthen our business relationships on short and long term. During the training you will gain more strength and confidence for negotiations to achieve your targets and build strong relationships with your business partners. You will learn how to overcome the battle for positions but to create win-win situations.

## CONTENTS

- Preparation of negotiation talks
- Reflection of personal negotiation style
- Analysis and strategy
- Structuring negotiation talks
- Leading conversations target orientated
- Confidence and competence in critical talks on the phone
- Work out the negotiation partners interests and needs
- Being convincing using strong arguments
- Developing options to achieve a win-win solution
- Dealing with objections
- Dealing with difficult negotiation partners

## METHODS

Theory input, discussions, self-reflection, individual and group work, working with the participants' own cases

## TARGET GROUP

Staff and managers who do not know the Harvard principles (negotiation with a win-win solution) and who want to improve their negotiation skills

## BUCHUNGSCODE

P10.13

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.-12.03.2019 | 04.-05.09.2019 |
| Berlin | 13.-14.05.2019 | 16.-17.09.2019 |
| Stuttgart | 04.-05.04.2019 | 27.-28.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **990,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Leading successful meetings

## DESCRIPTION

If you work in an organisation meetings are an essential part of your work. At the same time inefficient meetings with little outcome but high time investment decrease the motivation of the attendees to participate in a constructive manner. In this training you will learn how to lead meetings efficiently and effectively – from planning to following up.

## CONTENTS

- Planning and preparation as key factors
- Defining the outcome
- Working effectively with the agenda
- Communications skills for leaders of meetings
- Leading in communication
- Dealing with difficult participants
- Working with visualisation
- Time management
- Keeping minutes efficiently
- Defining, delegating and follow up of action items

## METHODS

Theory input, discussions, self-reflection, individual and group work, role plays, cases from participants

## TARGET GROUP

Managers, Project Managers and staff who chair meetings

## BUCHUNGSCODE

P10.14

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 24.-25.06.2019 | 04.-05.12.2019 |
| Berlin | 29.-30.04.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Stuttgart | 03.-04.04.2019 | 14.-15.09.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **990,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# Strategic Key Account Management

## DESCRIPTION

A close relationship with key strategic customers is the ultimate competitive advantage a company can achieve. Studies show that professional Key Account Management (KAM) leads to strong, long-term customer loyalty and a significant increase in profits. Successful KAM requires aligning your entire organization, including its strategy, processes, structures and people, with Key Accounts´ requirements.

## YOUR BENEFITS

**The participants will learn how to ...**

- Build and manage the relationship with key customers as a long-term approach to build customer loyalty and increase profits.
- Segment customers based on their attractiveness and profit potential.
- Align the entire organization with Key Accounts´ requirements.
- Develop and implement effective Key Account plans.
- Calculate the return on investment (ROI) for their company and the Key Accounts.

## CONTENTS

- Why strategic Key Account Management
  - Providing added value for the customer and your organization
  - Strengthening customer loyalty and your organization´s competitive position
- Stages in introducing KAM
- Selecting strategic customers based on a list of criteria
  - Hard and soft criteria
- Types of Key Account Management
  - Slim KAM and strategic partnership
  - International KAM
- Key Account Analysis and Planning
  - Analyzing customer needs and purchasing processe
  - Analyzing the customer´s market position and competitive powe
  - Analyzing your situation as a supplier
  - Developing attractive offerings and a cooperation strategy
- Integrating KAM into your organization
  - Front-end and back-end organization
  - KAM as a line, matrix and staff function
- Establishing effective Key Account Management processes and systems
- Selecting and qualifying Key Account Managers
- Managing Key Account teams
- Remuneration and incentive systems
- KAM Controlling

## TARGET GROUP

CEO´s/Business Unit Leaders, Managers and Specialists from Marketing, Sales and Service

## BUCHUNGSCODE

P10.15

## SEMINARZEITEN // 2-TAGES-SEMINAR

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

## SEMINARTERMINE

| | | |
|---|---|---|
| Köln | 11.-12.03.2019 | 05.-06.09.2019 |
| Berlin | 15.-16.05.2019 | 21.-22.10.2019 |
| Stuttgart | 29.-30.04.2019 | 27.-28.11.2019 |

## SEMINARGEBÜHR / PERSON **990,– €** zzgl. MwSt.

**Im Preis inbegriffen:**

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

**Kein passender Termin oder Ort dabei? Bitte melden Sie sich bei uns.**

## ANMELDUNG

+49 7141 91132- 01
info@modul-training.de
www.modul-training.de

## BUCHBAR ALS INHOUSE-SEMINAR

Tagessatz: 1.000 €- 1.900 € zzgl. MwSt. einschl. Reisekosten, Teilnahme bis 10 Personen

## DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 3 TEILNEHMER

**Bitte sprechen Sie uns bei allen Fragen an. Wir sind immer gerne für Sie da!**

# FÖRDERUNG

## FÖRDERPROGRAMME DER BUNDESLÄNDER

Die Mehrzahl der Bundesländer haben Förderprogramme für berufliche Qualifizierungsmaßnahmen eingerichtet. Die Förderungen richten sich an Personen, die Ihren Hauptwohnsitz und/oder Ihre Arbeitsstelle im jeweiligen Bundesland haben. Über Einzelheiten und das Vergabeverfahren informieren Sie gerne die jeweiligen Stellen.

### BADEN-WÜRTTEMBERG

- Was? Förderprogramm Fachkurse
- Wer? Beschäftigte aus kleinen und mittleren Unternehmen, Unternehmer, Freiberufler, Existenzgründer, Gründungswillige und Wiedereinsteiger
- Wie? Die Förderung erfolgt in Form eines Zuschusses in Höhe von 30 % (50 % bei Personen, die älter als 50 Jahre sind) zur Teilnahmegebühr
- Was wird gefördert? Fachkurse zur beruflichen Weiterbildung mit mindestens 8 und höchsten 240 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten
- Wo informieren? Online auf www.esf-bw.de oder unter 0721/150-1314

### BRANDENBURG

- Was? Bildungsscheck Brandenburg
- Wer? Arbeitnehmer mit Hauptwohnsitz in Brandenburg
- Wie? Zuschuss von bis zu 70 % der Kosten für Weiterbildungsmaßnahmen, die Weiterbildung muss mindestens 1.000 € kosten
- Was wird gefördert? Teilnahmegebühren für Maßnahmen der individuellen beruflichen Weiterbildung
- Wo informieren? Online auf www.ilb.de oder unter 0331/660-2200

### HAMBURG

- Was? Weiterbildungsbonus Hamburg
- Wer? Arbeitnehmer in kleinen und mittleren Betrieben mit weniger als 250 Mitarbeitern in Hamburg. Der Bonus richtet sich auch an gering Qualifizierte, Aufstocker, Beschäftigte in Elternzeit, Selbstständige und Arbeitnehmer aus der Kreativbranche
- Wie? Die Höhe der Bezuschussung beträgt 50 % bis 100 % der zuwendungsfähigen Gesamtkosten, max. 1.500 €
- Was wird gefördert? Teilnahmegebühren für Maßnahmen der individuellen beruflichen Weiterbildung
- Wo informieren? Online auf www.weiterbildungsbonus.net oder unter 040/2840783-0

### HESSEN

- Was? Qualifizierungsscheck Hessen
- Wer? Arbeitnehmer in Hessen, die keinen Berufsabschluss haben bzw. ihren Beruf seit mindestens vier Jahren nicht mehr ausüben
- Wie? 50 % der Weiterbildungskosten bis max. 4.000 € pro Person
- Was wird gefördert? Weiterbildungen, die mindestens 1.000 € kosten und zu einem beruflichen Abschluss führen
- Wo informieren? Online auf www.qualifizierungsschecks. de oder unter 069/5979966-0

### NORDRHEIN-WESTFALEN

- Was? Bildungsscheck Nordrhein-Westfalen
- Wer? Arbeitnehmer, Berufsrückkehrer und Beschäftigte in Elternzeit können gefördert werden. Das Unternehmen des Antragstellers darf dabei höchstens 249 Mitarbeiter haben und das zu versteuernde Jahreseinkommen sollte nicht mehr als 30.000 € betragen
- Wie? Förderzuschuss von 50 % bis maximal 500 € für Weiterbildungsmaßnahmen
- Was wird gefördert? Weiterbildungen, die fachliche Kompetenzen oder Schlüsselqualifikationen vermitteln
- Wo informieren? Online auf www.bildungsscheck.nrw.de oder unter 0211/837-1929

### RHEINLAND-PFALZ

- Was? Qualifizierungsscheck
- Wer? Arbeitnehmer mit Hauptwohnsitz in Rheinland-Pfalz. Eine Förderung durch den QualiScheck ist abhängig vom Einkommen, der Jahresbetrag sollte 20.000 € nicht überschreiten
- Wie? Die maximale Förderhöhe beträgt 500 € pro Person
- Was wird gefördert? Gefördert werden Weiterbildungsmaßnahmen, die der Verbesserung der Fach-, Methoden- oder Sozialkompetenz dienen. Die Qualifizierungen müssen mindestens 100 € kosten
- Wo informieren? Online auf www.qualischeck.rlp.de oder unter 0800/5888-432

### SACHSEN

- Was? Weiterbildungsscheck Sachsen
- Wer? Hauptwohnsitz oder Arbeits- bzw. Ausbildungsort in Sachsen
- Wie? 50 %- 70 % der Teilnahmegebühr
- Was wird gefördert? Berufliche Weiterbildungsmaßnahmen, die die Anpassungs- und Wettbewerbsfähigkeit von Beschäftigten und Unternehmen steigern Die Gesamtkosten der Weiterbildung müssen mindestens 700 € betragen.
- Wo informieren? Online auf www.sab.sachsen.de oder unter 0351/4910-4930

### SCHLESWIG-HOLSTEIN

- Was? Weiterbildungsbonus Schleswig-Holstein
- Wer? Hauptwohnsitz oder Arbeitsstelle in Schleswig-Holstein
- Wie? Weiterbildungen mit einer Kostenobergrenze von 2.000 € werden zu 50 % übernommen
- Was wird gefördert? Seminarkosten zur beruflichen Weiterbildung
- Wo informieren? Online auf www.ib-sh.de oder unter 0431/9905-2222

### THÜRINGEN

- Was? Weiterbildungsscheck Thüringen
- Wer? Beschäftigte, das Unternehmen muss in Thüringen ansässig sein
- Wie? Ausgaben für die individuelle Weiterbildung bis zur Höhe von 500 €
- Was wird gefördert? Vorhaben zur individuellen Weiterbildung
- Wo informieren? Online auf www.gfaw-thueringen.de oder unter 0361/2223-0

# UNSERE SEMINARE

## Unsere Seminare zeichnen sich aus durch

### PRAXISTRAINING IN KLEINGRUPPEN

Die Gruppengröße ist bei allen offenen Seminaren auf sechs Teilnehmer/innen begrenzt. So stellen wir sicher, dass wir auf alle Bedürfnisse und Fragen der Teilnehmer/innen eingehen können und das Seminar den höchst möglichen Praxisbezug hat.

### TAGUNGSAMBIENTE

Unsere Teilnehmer/innen sollen sich ab der ersten Sekunde bei uns wohl fühlen. Deshalb legen wir bei der Auswahl unserer Seminarhotels großen Wert auf ein lernförderndes Ambiente. Perfekte Verpflegung, Mittagessen, Getränke, Snacks und Obst während des Seminars sind für uns selbstverständlich. Ein ansprechendes Seminarumfeld ist entscheidend für den Lernerfolg. So können Sie sich voll und ganz auf Ihr Seminar konzentrieren und sich mit den Trainern und den anderen Teilnehmern austauschen.

### ABSTIMMUNG AUF DIE ANLIEGEN DER TEILNEHMER

Durch unsere Vorabfragen der Erwartungen werden die Bedürfnisse der Teilnehmer in die effektive Seminargestaltung aufgenommen. Praxisrelevanz der Trainingsinhalte lässt sich nur durch praxisnahe Trainingssituationen schaffen.

### UNSERE TRAINER

An unsere Trainerinnen und Trainer stellen wir höchste Ansprüche. Alle Seminare werden von erfahrenen Referenten geleitet, die das jeweilige Thema praxisnah, fachkundig und engagiert vermitteln. Fachkompetenz und eine fundierte Trainerausbildung alleine genügt in der heutigen Zeit nicht mehr. Neben Qualifikation und Berufserfahrung legen wir besonderen Wert auf hervorragende Sozialkompetenz: Kundenorientierung, Teambildung und hohes Engagement stehen dabei für uns an erster Stelle.

### THEMENGEBIETE

Von Führung über soziale Kompetenzen bis hin zur Verkaufsförderung: Die Entwicklung Ihres Unternehmens und der Menschen, die dahinter stehen, bestimmen unser Handeln. Kurze Wege sind dabei garantiert. Die Seminarorte decken die verschiedenen Regionen Deutschlands ab.

### DURCHFÜHRUNGSGARANTIE

Unsere Durchführungsgarantie ab drei Teilnehmern gibt Ihnen Sicherheit bei der Planung und Umsetzung Ihrer Trainingsabsichten bei jedem unserer Seminare.

### PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS

Begeisterte Kunden sind unser Maßstab. Wir legen großen Wert auf eine perfekt funktionierende schlanke Organisation. Diesen Vorteil geben wir an unsere Kunden in Form von einem einmaligen Preis-Leistungs-Verhältnis weiter.

### VERSCHWIEGENHEIT

Sie erhalten von uns eine Verschwiegenheitserklärung. Denn wir behandeln das, was wir bei unseren Teilnehmern sehen und hören, streng vertraulich.

### REFERENZEN

Unsere Kunden sind so vielfältig wie wir selbst: Wir zählen Unternehmen aus allen Wirtschaftsbereichen zu unseren Kunden. Gerne senden wir Ihnen einen Auszug von unseren Referenzen zu.

### SEMINARZEITEN

**1-Tages-Seminar**

Schulungstag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

**2-Tages-Seminar**

1. Schulungstag von 10:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Schulungstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr

### IM SEMINARPREIS INBEGRIFFEN:

- ausführliche Seminarunterlagen, Schreibblock und Stifte
- qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- ausgewählte Seminar-Hotels
- Mittagessen (Lunchbuffet oder 3 Gang Menü)
- zwei Kaffeepausen vormittags und nachmittags mit Obst und Snacks
- unbegrenzte Tagungsgetränke

# Weitere Leistungen

### VERTRIEBSSTRATEGIE
Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir umsatzbringende Vertriebsstrategien. Optimierung und Beschleunigung Ihrer Vertriebsprozesse stehen für uns dabei im Fokus.

### NEUKUNDENGEWINNUNG
Die Möglichkeiten sind sehr vielfältig: Kampagnen zur Interessentengewinnung und Neukundenakquisition, Kundenbindungsprogramme, Kundenreaktivierungsprogramme oder Telefonkampagnen. Sprechen Sie uns an.

### VORTRÄGE
Alle Seminarthemen bieten wir als Vortragsthemen an. Die Inhalte werden in lebendiger, motivierender Form vermittelt. Der Praxisbezug und der Zuhörernutzen stehen im Vordergrund.

### BETRIEBSKLIMAUNTERSUCHUNG
Ein gutes Betriebsklima ist die beste Voraussetzung für Ihren Erfolg. Wir unterstützen Sie bei der Durchführung von Betriebsklimauntersuchungen. Selbstverständlich stehen wir Ihnen mit Rat und Tat bei der Implementierung einer neuen Unternehmenskultur zur Seite.

### PRODUKTNEUEINFÜHRUNG
Vertrauen Sie unserem Know-how: Gleich ob Kick-off-Veranstaltungen, Produkt- und Messepräsentationen, Händlerveranstaltungen, Promotions, Vertriebstraining oder Verkaufstrainings am POS. Wir unterstützen Sie bei Ihrer erfolgreichen Produktneueinführung.

**Alle Seminare aus unseren Seminarprogramm unterrichten wir in Englisch. Französisch, Russisch, Spanisch & Arabisch auf Anfrage.** Bitte sprechen Sie uns bei Bedarf an.

# Teilnahmebedingungen

### ANMELDUNG
Voraussetzung für die Seminarteilnahme ist eine schriftliche Anmeldung per E-Mail. Mit dieser Anmeldung erkennen Sie die im Folgenden genannten Teilnahmebedingungen an. Anmeldungen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

### ZAHLUNG
Die Seminargebühr ist mit Rechnungsstellung bei Zahlung per Überweisung 10 Tage vor Seminarbeginn fällig.

### LEISTUNGEN
In der Seminargebühr sind die Seminarunterlagen, Schreibmaterial, Kaffeepausenverpflegung und Tagungsgetränke sowie bei Ganztagesveranstaltungen zusätzlich ein Mittagessen inkl. Softgetränk enthalten.

### ÜBERNACHTUNGSKOSTEN
Übernachtungskosten und Verpflegungskosten sind direkt mit dem entsprechenden Hotel abzurechnen. Als Unterkunft empfehlen wir das Veranstaltungshotel, der Teilnehmer übernimmt die Buchung selbst. Die Hotelrechnung zahlen Sie vor der Abreise direkt im Hotel. Ein Vertragsverhältnis über die Hotelleistungen kommt ausschließlich zwischen Teilnehmer und Hotel zustande.

### ABSAGE DURCH DEN VERANSTALTER
Der Veranstalter behält sich das Recht vor, Termine und Veranstaltungsorte zu ändern. Des Weiteren kann die Veranstaltung durch den Veranstalter abgesagt werden. Die Teilnehmer werden unverzüglich benachrichtigt. Bereits bezahlte Gebühren werden rückerstattet. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

### RÜCKTRITT
Gebuchte Seminare können bis zu vier Wochen vor dem Seminartermin kostenfrei storniert werden. Bei einer späteren Stornierung kann von Ihnen ein Ersatzteilnehmer benannt werden. Wird kein Ersatzteilnehmer benannt, ist bei Rücktritt bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Stornierungsgebühr von 50% der Teilnahmegebühr fällig. Bei späteren Stornierungen, bei Nichterscheinen oder nur zeitweisem Erscheinen des Teilnehmers berechnen wir die volle Teilnahmegebühr. Die Stornierung muss schriftlich bei Modul Training eingehen, es zählt das Datum des Eingangs der schriftlichen Stornierung.

### TEILNEHMERUNTERLAGEN
Die Teilnehmerunterlagen sind nur zum persönlichen Gebrauch des Teilnehmers bestimmt. Alle Rechte behalten wir uns vor. Eine Vervielfältigung darf nur mit schriftlicher Genehmigung durch Modul-Training vorgenommen werden.

### ZERTIFIKAT
Der Teilnehmer erhält nach Veranstaltungsende ein qualifiziertes Teilnahmezertifikat.

### DATENSCHUTZ
Personen- und firmenbezogene Daten werden über unsere EDV verarbeitet und gespeichert. Die Daten sind nur für interne Zwecke bestimmt und werden nicht an Dritte weitergegeben.

### UNWIRKSAME KLAUSELN
Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Klauseln dieser Bedingungen bleibt die Wirksamkeit der übrigen Klauseln unberührt.

### GERICHTSSTAND
Der Gerichtsstand und Erfüllungsort ist der Sitz des Seminarveranstalters.

# ANMELDUNG

**HIERMIT NEHMEN WIR FOLGENDE VERBINDLICHE SEMINARANMELDUNG VOR:**

**SEMINARDATEN:**

_____
Seminar

_____
Termin/Ort

_____
Teilnahmegebühr pro Person zzgl. MwSt.

**TEILNEHMER 1:**

_____
Name, Vorname

_____
Position

_____
Abteilung

**TEILNEHMER 2:**

_____
Name, Vorname

_____
Position

_____
Abteilung

**TEILNEHMER 3:**

_____
Name, Vorname

_____
Position

_____
Abteilung

**Anmeldebestätigung und Rechnung an:**

_____
Name, Vorname

_____
Unternehmen

_____
Abteilung

_____
Straße/Postfach

_____
PLZ, Ort

_____
Telefon

_____
E-Mail

_____
Ort, Datum

_____
Unterschrift

**SO MELDEN SIE SICH AN:**

Bitte schicken Sie uns das ausgefüllte Anmelderformular an:
E-Mail: info@modul-training.de

**DATENSCHUTZERKLÄRUNG**

Ihre Daten werden von Modul Training zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Mit Ihrer Unterschrift geben Sie Ihre Einwilligung, dass wir Sie per E-Mail, Telefon oder Fax kontaktieren dürfen. Sollten Sie die Einwilligung nicht in dieser Form geben wollen, streichen Sie bitte die entsprechenden Satzteile oder setzen Sie sich mit uns in Verbindung. Die Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

MODUL
TRAINING

# Inhouse-Seminare

**SIE SUCHEN EINE INTERNE LÖSUNG? GERNE KOMMEN WIR ZU IHNEN.**

Alle Themen aus unserem Seminarprogramm führen wir gerne bei Ihnen im Unternehmen durch – mit genau den Themen oder Erweiterungen, die Sie wünschen. Sie haben die Möglichkeiten, wir das Know-how.

## IHRE VORTEILE:

- **Sie entscheiden über das Thema, die Ziele und die Inhalte des Seminars**
  Sie definieren Ihre Schwerpunkte und Themen, wir schneidern die Seminarinhalte auf Ihre Anforderungen zu. Selbstverständlich ist eine Kombination aus verschiedenen Seminarthemen möglich.
- **Sie entscheiden, wann das Seminar stattfindet**
  Das Inhouse-Seminar berücksichtigt Ihre zeitlichen Vorgaben. Die Durchführung kann ohne Aufpreis am Wochenende stattfinden, das sichert Ihnen den gewohnten Arbeitsfluss in Ihrem Unternehmen unter der Woche.
- **Sie entscheiden über die konkrete Umsetzung**
  Unsere Methodik orientiert sich an Ihren Mitarbeitern und Ihren Zielen: Training, Workshop, Personalentwicklungsprogramm, Einzelcoaching oder Coaching am Arbeitsplatz. Ihre Praxis steht bei unserer Arbeit im Mittelpunkt.

## ATTRAKTIV KALKULIERBAR, IM TAGESSATZ SIND ENTHALTEN:

- Teilnehmerzahl bis zehn Personen
- Inhaltliche telefonische Abstimmung, vollständige Vorbereitung und eine mögliche Konzeptanpassung
- Seminarunterlagen, Schreibblöcke und Stifte für die Teilnehmer/innen
- Moderationsmaterial, Namensschilder
- Teilnehmerzertifikate
- Sämtlicher Reisekosten und Spesen des Trainers
- An- und Abreisezeiten, sowie sonstige Leerzeiten des Trainers

**Unsere bundesweiten Tagessätze: 1.000 € - 1.900 € zzgl. MwSt.**

## WÄHLEN SIE AUS UNSEREM BREIT GEFÄCHERTEN ANGEBOT:

- Akquise
- Angebotsmanagement
- Assistenz
- Auftreten/Körpersprache
- Außendienst/Verkauf
- Beschwerdemanagement
- Businessetikette
- Changemanagement
- Coaching
- Deeskalationstraining
- E-Mail-Korrespondenz
- Empfang und Telefonzentrale
- Führung
- Führungsstil
- Gesprächsführung
- Großkundenbetreuung
- Innendienst
- Key-Account-Management
- Kommunikation
- Konfliktmanagement
- Korrespondenz
- Kundenbindung/-orientierung
- Kundenrückgewinnung
- Marketing
- Meetingmanagement
- Messetraining
- Mitarbeitergespräche
- Motivation
- Neukundengewinnung
- Officemanagement
- Präsentation
- Projektmanagement
- Reklamationsbearbeitung
- Ressourcen im Vertrieb
- Rhetorik
- Sekretariat
- Selbstmanagement
- Servicetechniker/Monteure
- Stimme und Sprache
- Strategische Marktpositionierung
- Stressmanagement
- Support am Telefon
- Teambildung/-entwicklung
- Telefoninkasso
- Telefontraining
- Telefonverkauf
- Terminvereinbarung am Telefon
- Umsatzsteigerung
- Verhandlungsführung
- Verkaufstraining
- Verkaufen im technischen Vertrieb
- Vertriebsstrategie
- Zeitmanagement

**Bereits ab drei Teilnehmern rechnet sich ein Inhouse-Seminar. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir beraten Sie gerne!**

**Modul-Training**
Hauffstraße 7
71732 Tamm

Sylvia Etzrodt
Geschäftsführung
**www.modul-training.de**

Tel.: 07141 91132-01
**info@modul-training.de**