



LIVE ONLINE



BLENDED LEARNING



KLASSISCH PRÄSENT

# LOBRACO AKADEMIE GMBH SCHULUNGSPROGRAMM

ALLE SEMINARBESCHREIBUNGEN MIT FARBIGEN ICONS ZU DEN MÖGLICHEN LERNMETHODEN



Sehr geehrte Damen und Herren,

die Lobraco Akademie GmbH ist in der Transport- und Logistikbranche sowie in der verladenden Wirtschaft Ihr kompetenter und innovativer Partner für Training, Performance, Coaching und Beratungsleistungen. Unser Ziel ist es, gemeinsam mit Ihnen, zielgruppengerecht und bedarfsorientiert Mitarbeiter\*innen, Führungskräfte und das Management erfolgreich aus- und weiterzubilden. Im Mittelpunkt unserer Aktivitäten steht dabei die konsequente Ausrichtung der Weiterbildungsmaßnahmen am operativen Tagesgeschäft des Kunden.

Die arbeitsplatz- bzw. aufgabenbereichsnahen Lern- und Weiterbildungsmodelle versprechen best möglichen Lernerfolg und Praxistransfer. Zudem tragen wir Sorge dafür, dass alle gesetzlich vorgeschriebenen Qualifizierungen und Schulungen der Mitarbeiter erfüllt werden und somit die Sicherstellung der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften. Insbesondere liegt hier der Fokus auf alle sicherheits relevanten Themen wie Zoll, Gefahrgut und Luftfrachtsicherheit. In den Bereichen Management & Führung sowie Vertrieb & Kundenorientierung basieren die Maßnahmen auf einer gründlichen Analyse der aktuellen Situation und der geplanten Ziele. Unser Fokus liegt zum einen auf Veränderungen von Werten und Einstellungen, zum anderen auf der Verbesserung von Fähigkeiten und gewünschtem Verhalten im Unternehmen.

Das offene Seminarprogramm richtet sich speziell an einzelne Mitarbeiter oder Führungskräfte in Ihrem Unternehmen. Hier bieten wir Ihnen eine große Anzahl verschiedener Trainings an, die Ihre Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte bedarfsgerecht auswählen können. Neben den Trainingsinhalten bildet der Erfahrungsaustausch mit anderen Teilnehmern aus anderen Unternehmen einen zusätzlichen Gewinn. Eine Gruppengröße von maximal 8-12 Teilnehmern in Verbindung mit der individuellen Vorbereitung zum Training garantieren den bestmöglichen Erfolg und Erreichung der persönlichen Ziele.

Wir bieten Ihnen drei verschiedene Lernmethoden:

- Live Online (der Trainer ist bestens qualifiziert und immer live vor der Kamera, auch hier bieten wir Gruppenarbeiten und Interaktivität)
- Blended Learning (speziell geeignet für Führungskräfte-Qualifizierungsprogramme nach Ihren Bedarfen)
- und klassisch Präsent! (in gewohnt bester Lobraco Qualität)

Egal für welche Sie sich entscheiden mögen, wir sichern Ihnen immer den bestmöglichen Lerntransfer.

Um Ihnen Ihre Entscheidung zu erleichtern, sind alle folgenden Seminarbeschreibungen mit den passenden Lernmethoden-Icons versehen, **grün** steht für die Möglichkeit es in dieser Lernmethode stattfinden zu lassen, **rot** schließt diese aus.

Sollten Sie Ihr gewünschtes Seminar nicht finden können, so scheuen Sie sich nicht uns zu kontaktieren, wir entwickeln ständig Neues mit unserem hoch motivierten und qualifizierten Trainerstamm, um Ihre Anliegen optimal umzusetzen, gern mit Ihnen gemeinsam!

Dieses dann gern auch Inhouse in Ihrem Unternehmen. Generell bieten wir fast alle Trainings auch Inhouse an, präsent oder live vor der Kamera.

**Inhaltsverzeichnis**

01 Management	1
02 Führung	6
03 Vertrieb	19
04 Service & Kundendienst	27
05 Transport & Logistikwissen	35
06 Zoll, Atlas, AEO & Transportrecht	40
07 Umschlag & Disposition	46
08 Persönlichkeit	49
09 Ausbildung	51



## 01 MANAGEMENT

### 01-01 Burn Out - Stressbewältigung

Hohe Arbeitsbelastung in Verbindung mit einem hohen Maß an Verantwortungsbewusstsein führen oft zu Überlastungen, die, wenn nicht rechtzeitig gegengesteuert wird, zu einem völligen Zusammenbruch, dem Burn Out führen können.

Einfach weniger arbeiten ist oft nicht die machbare Lösung.

Erlernen Sie Strategien und Methoden, die Ihnen helfen, schnell wieder Energie zu schöpfen, auch wenn es oft wirklich sehr eng ist.

Sie erleben sich in Situationen mit sehr hoher Belastung wieder als handlungsfähig und kompetent.

Sie entwickeln persönliche Strategien zur Stress-Bewältigung und können anderen helfen.

#### **Lernziele**

Erlernen von Strategien zur individuellen Belastungssteuerung

Erkennen von Belastungssituationen bei Mitarbeitern/Kollegen

#### **Inhalte**

- Identifikation eigener Risikofaktoren
- Ist-Analyse der eigenen Situation (Wie weit bin ich noch vom Burn Out entfernt?)
- Methoden zur Verringerung des Belastungserlebens
- Notfallstrategien
- Hilfestellung bei Kollegen

#### **Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

#### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Führungskräfte und Mitarbeiter mit sehr hoher Arbeitsbelastung

#### **Investition**

Auf Anfrage

#### **Dauer**

2 Tage

#### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



Eine Hauptaufgabe für die Führungskraft von heute ist die Begleitung der Mitarbeiter auf dem Weg vom Informations- ins Bewußtseinszeitalter. Viele Mitarbeiter sind erschöpft, demotiviert oder krank. Es geht darum, sich von "Mensch zu Mensch" zu begegnen und dabei als Vorgesetzte(r) eigene und die verschlossenen Potentiale der Mitarbeiter (wie Freude an der Arbeit, Kreativität, Gestaltungslust, Innovation, Einsatzbereitschaft etc.) zu reaktivieren bzw. zu fördern.

Führungskräfte und Mitarbeiter werden inspiriert ihre Verantwortung für die Gestaltung ihrer inneren Befindlichkeit wie ihrer zwischenmenschlichen Beziehungen kompetent zu übernehmen und wieder zur Freude an der Arbeit, in der Gemeinschaft, einer Abteilung bzw. einer Firma sowie zur Identifikation mit ihrer Firma zu finden bzw. diese zu stärken.

**Lernziele**

mehr Verständnis für die täglichen Herausforderungen im Arbeits- und Führungsprozess  
wie wecke ich die Potentialentfaltungshaltungen meiner Mitarbeiter?  
Führungskräfte und Mitarbeiter finden den Spaß an der Arbeit zurück  
Verbesserung des Betriebsklimas  
negative Erwartungshaltungen (Angst, Selbstzweifel, Frustration) werden verwandelt

**Inhalte**

- Wie funktioniert das Energiesystem Mensch-Firma
- Umgang mit Gedanken-Emotionen-- Körperempfindungen
- Erfolgreiches Führen von Stressgesprächen
- Ideen für Lösung von Konflikten
- Vermittlung von Entspannungstechniken

**Methoden**

Transformationscoaching nach Robert Betz

**Zielgruppe / Voraussetzung**

für Führungskräfte und potentielle Mitarbeiter

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

1 Tag

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 01 MANAGEMENT

01-03 Change Management - Veränderungen aktiv gestalten

Seite 3

Immer wieder verzögern sich in mittelständischen Speditions- und Logistikunternehmen auch gut geplante Veränderungsprozesse, weil die Dynamik von Veränderungen nicht bekannt ist, die typischen Phasen verkannt werden und Interventionen nicht greifen.

Erfahren Sie, welchen Gesetzen Veränderungsprozesse folgen, welche Arten von Widerstand es zu beachten gibt und wie Sie das Wesen von Veränderungen für sich nutzen können.

### **Lernziele**

Veränderung als systemischen Prozess verstehen und nutzen

Umgang mit Widerstand managen

Veränderungsprozesse professionell begleiten und steuern

### **Inhalte**

- Wahrnehmung von Veränderungen
- Dynamik von Change Prozessen
- Arten von Widerstand
- Phasengenaue Interventionsstrategien

### **Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Führungskräfte und Projektleiter mit Verantwortung für Veränderungsprozesse

### **Investition**

Auf Anfrage

### **Dauer**

2 Tage

### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 01 MANAGEMENT

01-04 Effektives Zeit- und Selbstmanagement

Persönliche Vorlieben und Abneigungen beeinflussen unsere Effektivität. In diesem Seminar entwickeln Sie Ihr persönliches Erfolgskonzept.

Welche Planungsinstrumente und Verfahren sind für mich geeignet?

Welche Stärken und welche Arbeitsbereiche liegen mir besonders?

Welche täglichen Zeitfallen stelle ich mir?

Erkennen Sie sich und Ihren Arbeitsstil.

Schützen Sie sich vor "Burn Out".

### Lernziele

Erstellen einer maßgeschneiderten Planung

Umgang mit verschiedenen Planungssystematiken

Nutzen von Ablagesystemen, die zu meiner Tätigkeit passen

Analyse meines persönlichen Arbeitsrhythmus

### Inhalte

- Grundlagen der Planung
- Umgang mit Planungssystemen
- Entwickeln eigener Zielsysteme
- Priorisieren
- Unterscheiden von wichtig und dringlich
- Pareto-Analyse des Arbeitsverhaltens

### Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### Zielgruppe / Voraussetzung

Mitarbeiter und Führungskräfte mit hoher Arbeitsbelastung

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

2 Tage

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



## 01 MANAGEMENT

01-05 Interkulturelle Kompetenz für die Arbeit in internationalen Teams

Sie arbeiten in einem internationalen Aufgabenumfeld. Intensiver Informationsaustausch und Kommunikation mit Kollegen/innen in mündlicher, telefonischer oder schriftlicher Form steht bei Ihnen auf der Tagesordnung. Teilweise über Zeitzonen und Kontinente hinweg. Elektronische Daten- und Informationssysteme, von Maschinen gesteuert, funktionieren stabil über Ländergrenzen hinweg. Weshalb schaffen es die beteiligten Mitarbeiter oft nicht vergleichbar gut?

Oder wie Konfuzius bereits sagte: Die Menschen stolpern nicht über Berge, sondern über Maulwurfshügel.

Woran liegt das?

Oft erzielen wir mit kleinen Änderungen im eigenen Handeln unvorstellbar gehaltene positive Wirkung und Ergebnisse. Sie erhalten anschauliche Beispiele mit einfacher Möglichkeit der Nachahmung und des Einsatzes.

### Lernziele

Kennenlernen der Herausforderungen in der interkulturellen Zusammenarbeit  
Tipps für eine effiziente Zusammenarbeit mit internationalen Kollegen  
Erkennen der Chancen und Grenzen der interkulturellen Kompetenz

### Inhalte

- Wie ticken andere Geschäftskulturen
- Das Eisbergphänomen und seine Bedeutung im interkulturellen Kontext
- Konkrete Ansätze für eine verbesserte Zusammenarbeit
- Praktische Vergleiche in verschiedenen Ländern und Regionen
- Stellenwert der Beziehungs- und Sachebene in dieser Thematik

### Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### Zielgruppe / Voraussetzung

Mitarbeiter/innen mit internationaler Aufgabenstellung die einer Perspektivenerweiterung offen gegenüberstehen bzw. kürzlich oder demnächst eine weiterführende Aufgabe und Verantwortung übernehmen werden.

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

2 Tage

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



## 02 FÜHRUNG

02-01 Führen von Mitarbeitern Basistraining

Seite 6

Führungskraft sein heißt, eine große Verantwortung zu übernehmen. Verhalten und Kommunikation von Führungskräften gegenüber Mitarbeitern beeinflussen direkt den Unternehmenserfolg. Was bedeutet Führung? Wie wirke ich auf meine Mitarbeiter? Wie kommuniziere ich zielgerichtet? Diese und weitere wichtige Fragen rund um das Thema Mitarbeiterführung werden im Rahmen des Basistrainings beantwortet. Beispiele aus der "Führungspraxis" der Teilnehmer bilden dazu ein ideales Lern- und Betätigungsfeld.

Die Führungskräfte erhalten für ihre tägliche Führungsarbeit Sicherheit und Kompetenz in Bezug auf ihren persönlichen Führungsstil und Mitarbeiterführung.

### **Lernziele**

Sicherheit und Kompetenz in der Führungsverantwortung erlangen.  
Ein dem Mitarbeiter und der Situation angemessenes Führungsverhalten entwickeln.  
Zielgerichteten Einsatz effektiver Kommunikation sicherstellen.

### **Inhalte**

- Grundlagen des Führungsprozesses
- Rolle, Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Führungskraft
- Situatives Führungsmodell und seine Anwendung in der Praxis
- Gesprächsführung als Mittel zur Personalentwicklung

### **Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Führungskräfte, die bereits erste Führungsverantwortung übernommen haben oder die neu in Führungspositionen gekommen sind.

### **Investition**

Auf Anfrage

### **Dauer**

2 Tage

### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 02 FÜHRUNG

02-02 Führen vom Mitarbeitern - Mitarbeitergespräche

Seite 7

Mitarbeiterkommunikation ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor in der Mitarbeiterführung. In diesem Seminar wird die Vorbereitung und Durchführung von unterschiedlichen Mitarbeitergesprächen trainiert.

Wie führe ich Lob-Gespräche?

Wie führe ich Delegations- oder Fortschrittsgespräche? Wie überbringe ich schlechte Nachrichten bzw. führe ich Kritikgespräche?

Theorie und viel Praxis bestimmen dieses Training.

Die Führungskräfte erlangen Sicherheit in der Durchführung von Mitarbeitergesprächen.

Auch schwierige Gespräche können professionell und mit den notwendigen Mitteln durchgeführt werden. Führungskräfte lernen die Faktoren der Motivation kennen und anwenden.

### Lernziele

Kenntnisse und Fähigkeiten ausbauen

Richtig und nachhaltig loben

Aufgaben richtig und erfolgreich delegieren

Kritische Gespräche ohne Motivationsverlust des Mitarbeiters führen

### Inhalte

- Arten von Mitarbeitergesprächen (Lob, Kritik, Delegation, etc.)

- Vorbereitung und Durchführung von MA-Gesprächen

- Gesprächstechniken und Körpersprache

- Persönliche Wirkung in der Mitarbeiterkommunikation

- Schwierige Mitarbeitergespräche

### Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

2 Tage

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



## 02 FÜHRUNG

02-03 Der Esselfaktor - ...oder die (fiese) Kunst der Manipulation

Kommen Sie sich manchmal ausgenutzt vor? Hatten Sie nach einem Gespräch das Gefühl, dass man Sie über den Tisch gezogen hat? Hat der Kunde, Kollege oder Vorgesetzte es geschafft Ihnen Zusagen zu entlocken, die Sie ihm eigentlich schon lange nicht mehr gewähren wollten? Sie fühlen sich wie ein Esel. Ihr Gefühl sagt Ihnen, dass man Sie reingelegt hat, dass Sie wieder Mal fies manipuliert wurden. Dieses Seminar erklärt die üblen Strategien und Tricks der Manipulatoren und zeigt wie Sie sich dagegen erfolgreich zur Wehr setzen.

Die Zeiten werden härter, es wird immer schwieriger eigene Ziele fair zu erreichen. Dennoch hat jeder von uns ein gutes Gespür für unfaire Verhaltensweisen, diese gilt es zu erkennen, selbstbewusst gegenzusteuern und geschickt zu kontern.

Ziel ist es das Umfeld nach allen Regeln der Kunst zu beeinflussen und dennoch gemocht zu werden.

### Lernziele

Sie erarbeiten generelle und spezielle Maßnahmen zur Gegenwehr  
Sie erlernen Strategien um sich zukünftig besser behaupten zu können.  
Sie erkennen und entlarven dirty tricks und schwarze Rhetorik  
Sie lernen rechtzeitig Nein zu sagen und So nicht und mit mir nicht!  
Sie erreichen mehr Selbstsicherheit und treten selbstbewusster auf

### Inhalte

- Definition der einzelnen Manipulationsformen
- Gesellschaftliche Grundprinzipien und wie sie manipulativ eingesetzt werden
- Macht- und Statusspiele im Alltag
- Den Autopilot ausschalten / emotionale Kommunikationsformen nutzen
- Explizite versus implizite Botschaften
- Bewertung von beruflichen Alltagssituationen

### Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte, Geschäftsführer, Ver- und Einkäufer und Mitarbeiter, die sich effektiver durchsetzen müssen und möchten

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

2 Tage

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage

Wie finde ich den besten Mitarbeiter für die Stelle?

Das mit den Vorstellungsgesprächen ist so eine Sache. Der Bewerber möchte sich nur von seiner besten Seite zeigen.

Der Interviewer möchte möglichst genau herausfinden, ob der Bewerber optimal auf die Stelle passt.

Wie finden Sie also heraus, wer da wirklich vor Ihnen sitzt?

Dieses Training vermittelt Ihnen das Know-how um Vorstellungsgespräche sicher und effizient zu führen.

Lernen Sie durch strukturiertes und systematisches Vorgehen Gespräche mit Bewerbern vergleichbar und bewertbar zu gestalten und sich gegen Ablenkungsmanöver und Nebelkerzen des Gegenübers zu schützen.

Sie trainieren die richtigen Fragen an der richtigen Stelle auf die richtige Art zu stellen.

Die Kosten für den Rekrutierungsprozess können reduziert werden.

**Lernziele**

Interviews strukturiert und systematisch führen

Vergleichbarkeit und Bewertbarkeit herstellen

Richtige Fragen zum richtigen Zeitpunkt stellen

Sicherheit für die Durchführung gewinnen

**Inhalte**

- Planung von Interviews

- Situative und biographische Interviews

- Reflexion des eigenen Interviewstils

- Planung des Gespräches auf Grundlage von

Anforderungsprofilen

- Anforderungsprofile praxisgerecht erstellen

- Einsatz von Frage Techniken

- Systematisches, strukturiertes Vorgehen im Gespräch

- Phrasen erkennen und Lügen entlarven

- Steuerung des Informationsflusses

- Praxisorientierter Einsatz von Bewertungsskalen

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Führungskräfte und Mitarbeiter aus dem Bereich Personal, die innerhalb der Personalauswahl Vorstellungsgespräche führen

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Souveränes Auftreten bei geschäftlichen und gesellschaftlichen Gelegenheiten. Stilvolle Tischsitten und mehr für Gast und Gastgeber.

**Lernziele**

Immer häufiger treten in Unternehmen Fragen auf, die in unmittelbarem Zusammenhang mit wirtschaftlichem Erfolg stehen und doch außerhalb der gewohnten Strukturen liegen.

Ein ganz wesentlicher Faktor des wirtschaftlichen Erfolgs ist das Image eines Unternehmens.

Dieses Ansehen wird durch das freundliche und korrekte Auftreten seiner Führungskräfte und Mitarbeiter bestimmt.

Dazu gehören einmal das gute Auftreten und zum anderen die Qualität der Kommunikation und der Stil des Umgangs.

**Inhalte**

- Sicheres Auftreten Macht ohne Worte!
- Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance
- Gute Umgangsformen bei Begrüßung, Vorstellung, Anrede, Kontaktaufnahme
- Was sagen Sie nach Guten Tag ?
- Haltung und Outfit: Wie Sie eine positive Ausstrahlung erreichen
- Rund um geschäftliche Situationen mit Kunden und Geschäftspartnern
- Die Gastgeberrolle und der Umgang mit Besuchern
- Stilvolle Tischsitten live beim Mittagessen
- Ein Streifzug durch zeitgemäßes in und out
- Die Kunst des Small-Talks

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Fach- und Führungskräfte

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

1 Tag

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Als weibliche Führungskraft, in einer überwiegend männlich dominierten Welt, wie der Transportbranche, brauchen Sie neben Ihrer Fachkompetenz, Klarheit in der Führungsrolle.

Dieses Training hilft Ihnen, Ihren ganz persönlichen Standpunkt zu bestimmen, damit Sie sich authentisch, sicher und kraftvoll fühlen.

**Lernziele**

Persönliche Potenziale erkennen und offensiv nach außen tragen  
Den weiblichen Standpunkt konsequent einnehmen und durchsetzen  
Vorurteilen und Widerständen entgegen wirken  
Ab sofort ist Schluss mit "nett " und Selbstzweifeln  
Die "hohe Schule" der männlichen Mitarbeitermotivation

**Inhalte**

- Fremd- und Selbstwahrnehmung
- Persönlicher Status Quo
- Führungsstile und Instrumente
- Männliches und weibliches Rollenverständnis
- Unterschiede der Kommunikation

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Weibliche Fach- und Führungskräfte und alle, die es in Zukunft werden wollen

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Wo Menschen miteinander schaffen, machen sie sich zu schaffen (Friedemann Schulz von Thun)

Wie oft wünschen Sie sich, gelassener und schlagfertiger in herausfordernden Situationen zu sein.

Es gibt im täglichen Kundenkontakt -ob am Telefon, im Laden, an der Kasse oder im Restaurant- häufig Situationen, in denen man an die Grenzen seiner persönlichen Belastbarkeit kommt. Um Schmerz, Verletzungen oder Aggressionen zu vermeiden, gehen wir Auseinandersetzungen dann aus dem Weg und nehmen die Emotionen häufig mit nach Hause. Das muss nicht sein!!

Konflikte gehören im Beruf zum Alltag, Meinungsverschiedenheiten sind der Motor für Neues.

Damit sie jedoch nicht eskalieren, hilft ein Konfliktmanagement. Ziel ist nicht, eine Auseinandersetzung zu gewinnen, sondern gegenseitiges Verständnis zu wecken und sinnvolle Kompromisse einzugehen, Konflikte proaktiv zu lösen und überflüssigen Konflikten vorzubeugen.

Nach diesem Seminar können Sie besser mit den Belastungen durch schwierige Kunden- und Gastgespräche umgehen, was zu einer höheren Motivation und weniger Ausfällen führt. Sie fühlen sich dabei kompetent und sicher. Das Unternehmen ist produktiver, die Kunden sind zufriedener.

**Lernziele**

Die Mitarbeiter lernen im Training, wie sie im Rahmen von schwierigen Kundengesprächen selbstsicher, ruhig und gelassen mit dem Kunden oder Gast umgehen können. Die Professionalität im Kundenverhalten wird verbessert.

**Inhalte**

- Vorbereitungsaufgabe zum Thema
- Entstehung, Wahrnehmung und Entwicklung von Konflikten
- Vorbereitung, Aufbau und Durchführung von Konfliktgesprächen
- Strategien zur Konfliktlösung
- Selbstsicherheit gewinnen
- Blockaden überwinden
- Schlagfertigkeit trainieren
- Einsatz und Wirkung von Sprache und Stimme

**Methoden**

Trainerinput in 6 Modulen, Gruppenarbeiten und Individualreflexion, Praxisbeispiele der Teilnehmer, virtuelle Gesprächssimulationen

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt im Tagesgeschäft

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 02 FÜHRUNG

02-09 Interkulturelle Kompetenz  
für die Arbeit in internationalen Teams

Sie arbeiten in einem internationalen Aufgabenumfeld. Intensiver Informationsaustausch und Kommunikation mit Kollegen/innen in mündlicher, telefonischer oder schriftlicher Form steht bei Ihnen auf der Tagesordnung. Teilweise über Zeitzonen und Kontinente hinweg. Elektronische Daten- und Informationssysteme, von Maschinen gesteuert, funktionieren stabil über Ländergrenzen hinweg. Weshalb schaffen es die beteiligten Mitarbeiter oft nicht vergleichbar gut?

Oder wie Konfuzius bereits sagte: Die Menschen stolpern nicht über Berge, sondern über Maulwurfshügel.

Woran liegt das?

Oft erzielen wir mit kleinen Änderungen im eigenen Handeln unvorstellbar gehaltene positive Wirkung und Ergebnisse. Sie erhalten anschauliche Beispiele mit einfacher Möglichkeit der Nachahmung und des Einsatzes.

### Lernziele

Kennenlernen der Herausforderungen in der interkulturellen Zusammenarbeit  
Tipps für eine effiziente Zusammenarbeit mit internationalen Kollegen  
Erkennen der Chancen und Grenzen der interkulturellen Kompetenz

### Inhalte

- Wie ticken andere Geschäftskulturen
- Das Eisbergphänomen und seine Bedeutung im interkulturellen Kontext
- Konkrete Ansätze für eine verbesserte Zusammenarbeit
- Praktische Vergleiche in verschiedenen Ländern und Regionen
- Stellenwert der Beziehungs- und Sachebene in dieser Thematik

### Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### Zielgruppe / Voraussetzung

Mitarbeiter/innen mit internationaler Aufgabenstellung die einer Perspektivenerweiterung offen gegenüberstehen bzw. kürzlich oder demnächst eine weiterführende Aufgabe und Verantwortung übernehmen werden.

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

2 Tage

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage

## Mitarbeiterführung mit Resilienz

Bei der Krankenstatistik für Deutschland liegen die psychischen Erkrankungen mittlerweile auf Platz 2 und sind weiter auf dem Vormarsch. Wir wissen aber auch: ein entscheidender Faktor für die Gesunderhaltung der Mitarbeiter liegt in der Führungsqualität. Gerade deshalb ist es heute besonders wichtig, die Resilienz, d.h. die Widerstandsfähigkeit der Führungskräfte und der Mitarbeiter zu fördern und resiliente Teams zu bilden. Denn eine gute Resilienz ist das Fundament psychischen Erkrankungen vorzubeugen, dem Stress in der heutigen Arbeitswelt erfolgreich zu begegnen und die geforderten Leistungssteigerungen zu bewältigen.

### **Lernziele**

Steigerung der eigenen Resilienz  
Mitarbeiter und Teams mit Resilienz führen  
Resilienz als Mittel zur Steigerung der Mitarbeitermotivation und der Leistung  
Maßnahmen zur Senkung des Krankenstandes  
Rückschläge in Erfolge verwandeln

### **Inhalte**

- Psychische Gesundheit und Resilienz
- Die 7 Säulen der Resilienz
- Resilienz und Stressmanagement
- Die eigene Resilienz und die der Mitarbeiter stärken
- Resilienz fördernde Führungsstile
- Veränderungsprozesse mit Resilienz managen
- Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)
- Empathie und Achtsamkeit im Arbeitsalltag

### **Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Führungskräfte aller Ebenen  
Führungskräfte in typischen Sandwich-Positionen

### **Investition**

Auf Anfrage

### **Dauer**

2 Tage

### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 02 FÜHRUNG

### 02-11 Wertschätzende Beziehungen und Kommunikation

Beziehungen und Kommunikation wertschätzend gestalten

Wertschätzende Kommunikation ist die Sprache, welche in allen Lebensbereichen angewendet werden kann im Beruf, in der Familie bzw. überall dort, wo Kommunikation stattfindet sie ist u.a. eine Methode jedoch vielmehr noch eine innere Haltung.

Jeder kennt es wenn sich ein Gespräch in eine Richtung von Verständnisproblemen, Missverständnissen bzw. einer Abfolge von Angriffen und Rechtfertigungen entwickelt?

Ziel des Trainings: Kommunikation so zu gestalten, dass wertschätzend und respektvoll gemeinsame und individuelle Ziele erreicht werden und sich Potenziale entfalten können in jedem Lebensbereich.

#### Lernziele

Eigene Kommunikationsmuster erkennen sowohl als Sender, aber auch als Empfänger

Erkennen, was auf beiden Seiten warum möglicherweise falsch ankommt

Eigene Werte kennenlernen

Beziehungen als Ressourcen verstehen und diese aktiv verbessern

#### Inhalte

Eigene Werte kennenlernen

Grundlagen der Kommunikation

Eigene Projektionen erkennen das Gegenüber verstehen lernen / EI

Ich Botschaften mit kurzem Exkurs GFK

Übungen und Rollenspiele

Nonverbale Kommunikation

Wertschätzend Nein Sagen

Aktives Zuhören

Rollenverständnis

- Win win Situationen

Beziehungen als Ressource

#### Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

#### Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte

#### Investition

Auf Anfrage

#### Dauer

2 Tage

#### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



## 02 FÜHRUNG

02-12 Teams erfolgreich führen und entwickeln

Das gilt auch im Besonderen für Führungsteams:

Teamarbeit gehört in Unternehmen der Transport- und Logistikbranche zum Alltag. Die Qualität der Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern entscheidet in hohem Maße über die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens bzw. eines Teams / einer Abteilung. Sie beeinflusst stark die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter und die Identifikation mit dem Unternehmen. Teamgeist und gute Teamarbeit wirken zudem nach aussen, prägen das Image eines Unternehmens (Abteilung) wesentlich mit. In diesem Training geht es um Teamwork, Teamplayer sein, um Teamrollen und um die eigene Teamfähigkeit.

Die Effektivität der Teamarbeit wird verbessert, Teammitglieder und Teams lernen sich besser kennen und die Erfolgsfaktoren besser anzuwenden, die Teamfähigkeit wird verbessert. Konflikte im Team werden professionell behandelt.

### Lernziele

Sie lernen und trainieren, worauf es bei Teamarbeit ankommt und wie man erfolgreich als Team arbeitet. Sie lernen, wie ein gutes Team entsteht und wie es in den einzelnen Entwicklungsphasen besser funktioniert. Sie lernen den konstruktiven Umgang mit Konflikten und wie Sie selbst eine gutes Teammitglied werden können.

### Inhalte

- Von der Gruppe zum Team - Teams aufbauen und leiten
- Phasen der Teamentwicklung
- Erfolgsfaktoren für gute Teamarbeit
- Teamfähigkeit und Rollen im Team
- Zusammenarbeit und Kommunikation
- Umgang mit Konflikten

### Methoden

Theorie-Input und Impulse, Gruppenarbeit und Einzelreflexion, Praxis- und Teambildungsübungen, Fallbeispiele, Selbstanalyse, Praxistransfer.

### Zielgruppe / Voraussetzung

Alle Führungskräfte, die in Teams arbeiten.

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

2 Tage

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



.....Zur Zeit noch in der Entwicklung.

Bitte haben Sie noch ein wenig Geduld.

**Lernziele**

**Inhalte**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Führungskräfte

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 02 FÜHRUNG

02-06 Effektiv und erfolgreich Meetings durchführen

Das ist wirklich mal was Gutes:

Ein lebendiges Meeting mit klaren Ergebnissen, zeitlich im richtigen Rahmen und von allen Teilnehmern mitgetragenen Entscheidungen.

Wenn so zukünftig Ihre Meetings aussehen sollen, sind Sie bei diesem Training richtig.

Sie erhalten zukünftig in Meetings konkrete Ergebnisse.

Meetings werden von den Teilnehmer als effektiv und effizient bewertet.

### **Lernziele**

Erlernen professioneller Meeting-Moderation

Optimale Vorbereitung, Zeitmanagement und Rahmenbedingungen

Sicherheit gewinnen

### **Inhalte**

- Was macht Meetings erfolgreich?
- Die 3 Phasen von Meetings
- Moderationstechniken
- Visualisieren von Inhalten
- Rolle und Verantwortung des Moderators
- Meeting Organisation
- Gruppendynamik

### **Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Teamleiter, Projektleiter, Sekretariat und Assistenten/innen, alle Führungskräfte und Mitarbeiter die Meetings vorbereiten und durchführen,

### **Investition**

Auf Anfrage

### **Dauer**

1 Tag

### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Das Training ist die Grundausbildung für alle Verkaufsmitarbeiter und auch als Refresher gut geeignet. Neben der theoretischen Wissensvermittlung rund um ein professionell und strukturiert geführtes Verkaufsgespräch geht es auch um persönliche Voraussetzungen und die richtige Einstellung zum Verkauf. Die kompakte und effiziente Trainingsmaßnahme ermöglicht den Teilnehmern sehr schnell den Einstieg in die aktive Verkaufsarbeit. Die Abwesenheitszeit vom Arbeitsplatz ist gering. Besonders die Praxisnähe des Trainings sichert schnelle erfolgreiche Umsetzbarkeit des Erlernten im Tagesgeschäft. Die Performance-Verbesserung ist kurzfristig sichtbar.

**Lernziele**

Kennenlernen der eigenen Verkäuferpersönlichkeit  
Verkaufsgespräche strukturiert führen können  
Bedarfsanalysen effizient durchführen  
Nutzen/Vorteilargumentation gewinnbringend einsetzen können  
Abschlussphase professionell gestalten

**Inhalte**

- Einstellung zum Verkauf
- Der moderne Business Knigge
- Vorbereitung von Verkaufsgesprächen
- Vereinbaren von Terminen
- Gesprächseinstieg, konkret und sicher
- Behandlung von Einwänden
- Bedarfsanalyse und Fragetechnik
- Konsequenz Analyse als Kaufverstärker, Wechselmotivation
- Nutzen/Vorteilargumentation
- Preisnennung, Preisverhandlung

Abschlusstechniken  
Gesprächsnachbereitung

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Dieses Training ist für alle Mitarbeiter konzipiert, die im Verkauf beschäftigt sind, Innendienst und/oder Außendienst. Die Betreuung von Bestandskunden und die Akquisition von Neukunden sind deren Aufgabenschwerpunkte im Tagesgeschäft.

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Die Kenntnisse aus dem Grundlagentraining werden hier vertieft und intensiviert.

Das professionelle Auftreten des Verkäufers soll weiter verbessert werden.

Themen wie Einsatz und Wirkung von Körpersprache oder Ausbau der Kundenbeziehung durch Cross-Selling führen erneut zu einer Verbesserung der Verkaufperformance des Mitarbeiters. Das wird noch verstärkt durch ein intensives Arbeiten an einer optimalen Arbeitsorganisation.

Das Training wird als Wertschätzung durch den Mitarbeiter empfunden und steigert die Loyalität zum Unternehmen und die Arbeitsmotivation, nicht zuletzt auch durch mehr persönliche Verkaufserfolge.

**Lernziele**

Ausbau und Vertiefung der Kenntnisse aus dem Grundlagentraining

Eigene Arbeitsorganisation professionell gestalten

Cross-Selling gezielt einsetzen lernen

Einsatz und Wirkung von Körpersprache kennenlernen

Professionalisierung Kundenbeziehungsmanagement, Ausbau des Netzwerks

**Inhalte**

- Refresher 8 stufiges Verkaufsgespräch
- Einsatz und Wirkung von Körpersprache
- Gebiets- und Arbeitsorganisation
- Cross-Selling in Kundenunternehmen
- Firmennetzwerke analysieren
- Bearbeitung von Fallstudien
- Praxistransferaufgabe: Planung zum Ausbau von Kundenbeziehungen

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Erfahrene Mitarbeiter im Verkauf, bzw. Mitarbeiter die bereits am Grundlagentraining teilgenommen haben, zur weiteren Verbesserung der Verkaufperformance.

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 03 VERTRIEB

03-03 Professionelle Telefonakquise I

Seite 21

Das Training ist die Grundausbildung für alle Verkaufsmitarbeiter und auch als Refresher gut geeignet. Neben der theoretischen Wissensvermittlung rund um ein professionell und strukturiert geführtes Verkaufsgespräch geht es auch um persönliche Voraussetzungen und die richtige Einstellung zum Verkauf.

### Lernziele

In diesem LLION Modul II wird besonders auf die Gesprächsvorbereitung, die Terminvereinbarung und das Finden neuer Kunden eingegangen. Hier werden der Verkäufer Werkzeuge vermittelt, die alltägliche Arbeit zu erleichtern.

### Inhalte

- Verkaufsgesprächsvorbereitung: was ist zu beachten?
- Terminvereinbarung: welche Fehler sollten vermieden werden?
- Wie funktioniert die Kaltakquise?
- Gesprächseinstieg, konkret und sicher

### Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### Zielgruppe / Voraussetzung

Dieses Training ist für alle Mitarbeiter konzipiert, die im Verkaufsaußendienst beschäftigt sind.

Die Betreuung von Bestandskunden und die Akquise von Neukunden sind deren Aufgabenschwerpunkte im Tagesgeschäft.

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

1 Tag

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage

Das Training ist die Grundausbildung für alle Verkaufsmitarbeiter und auch als Refresher gut geeignet. Neben der theoretischen Wissensvermittlung rund um ein professionell und strukturiert geführtes Verkaufsgespräch geht es auch um persönliche Voraussetzungen und die richtige Einstellung zum Verkauf.

**Lernziele**

In diesem LLION Modul II wird besonders auf die Gesprächsvorbereitung, die Terminvereinbarung und das Finden neuer Kunden eingegangen. Hier werden der Verkäufer Werkzeuge vermittelt, die alltägliche Arbeit zu erleichtern.

**Inhalte**

- Verkaufsgesprächsvorbereitung: was ist zu beachten?
- Terminvereinbarung: welche Fehler sollten vermieden werden?
- Wie funktioniert die Kaltakquise?
- Gesprächseinstieg, konkret und sicher

**Methoden**

Trainerinput durch LLION  
Live Online Seminar in 1 Modul

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Dieses Training ist für alle Mitarbeiter konzipiert, die im Verkaufsaußendienst beschäftigt sind.  
Die Betreuung von Bestandskunden und die Akquise von Neukunden sind deren Aufgabenschwerpunkte im Tagesgeschäft.

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

1 Tag

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 03 VERTRIEB

03-05 Grundlagen Verhandeln

Erfahrene Vertriebskräfte lernen, ihre kommunikative und persönliche Wirksamkeit und Ausstrahlung im Vertriebsaußendienst noch weiter zu verbessern. Es wird Wissen zu den Themen Rhetorisches Geschick , Körpersprachliche Exzellenz und Mentale Stärke vermittelt.

### Lernziele

Verbesserung der sprachlichen Durchsetzungsfähigkeit im Vertrieb  
Erweiterung Vertriebsgeschick und Einflusskompetenz  
In schwierigen Verkaufsgesprächen souverän zu agieren  
Ihre Körpersprache wirksam einzusetzen  
Bewusstheit für die persönliche Wirkung erlangen

### Inhalte

- Ist-Analyse persönliche Wirkung im Verkaufsgespräch
- Mentale Stärke/Innere Einstellung
- Der erste Eindruck - Moment der Entscheidung?
- Rhetorisches Geschick - Wer fragt der führt!
- SPKG Methode Professionelle Bedarfsermittlung
- Strategischer Dialog
- Non-verbale Kommunikation
- Beziehungsaufbau im Verkaufsgespräch

### Methoden

Trainer-Input, Einzel- und Gruppenaufgaben, Diskussionen, Erfahrungsaustausch, Rollenspiele, Video-Analysen, Feedback

### Zielgruppe / Voraussetzung

Sehr erfahrene Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsleiter mit mehrjähriger Vertriebspraxis

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

2 Tage

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



### 03 VERTRIEB

03-06 Professionelles Verhandeln im Verkauf -  
Das Harvard Prinzip

Ob Sie wollen oder nicht:

Immer wieder müssen Sie verhandeln.

Verhandeln ist Bestandteil Ihres Tagesgeschäftes:

- Die Diskussion mit dem Dienstleister über den Einkaufspreis
- Die Verhandlung mit dem Kunden über die Vertragskonditionen

VERHANDELN ist wechselseitige Kommunikation mit dem Ziel, eine Übereinkunft zu erreichen, wenn man mit der anderen Seite sowohl gemeinsame als auch gegensätzliche Interessen hat.

Sind Sie ein sicherer Verhandlungsführer?

Können Sie professionell mit unfairen Verhandlungsmethoden umgehen?

Das Training bringt Sie hier erheblich weiter.

#### **Lernziele**

Sicherheit gewinnen um schwierige Verhandlungen führen zu können.

Mit unfairen Verhandlungsmethoden umgehen lernen.

#### **Inhalte**

- Probleme und Hindernisse bei Verhandlungen
- Das Harvard Prinzip für erfolgreiches Verhandeln:
- Methoden und Werkzeuge
- Sachbezogenes Verhandeln
- Die Herausforderungen
- Unfaire Verhandlungsmethoden
- Praxisübungen

#### **Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

#### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Führungskräfte, KAM und Mitarbeiter im Vertrieb die regelmäßig Verhandlungen mit Kunden und Lieferanten führen.

#### **Investition**

Auf Anfrage

#### **Dauer**

2 Tage

#### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Es gibt heute kaum ein Speditions- bzw. Logistikunternehmen, das nicht unter massivem Wettbewerbs- und Preisdruck steht. Eine mögliche Lösung dem entgegenzuwirken besteht darin, dem Kunden Mehrwerte zu bieten und sich damit positiv vom Wettbewerb abzuheben. Bei fast vergleichbaren Leistungsangeboten eine echte Herausforderung. Value Selling geht davon aus, dass nicht Produkteigenschaften oder niedrige Preise kaufentscheidend sind. Ausschlaggebend ist einzig und allein das geschaffene Wertschöpfungspotenzial für den Kunden, d.h. ein reales Mehr an Wert über die reine Dienstleistung hinaus. Somit ist eine echte Alternative zum produkt- oder preisorientierten Verkaufen gegeben.

Doch wie setzt der Vertrieb das in die Praxis um? Die Erfahrung zeigt: Wertvolle Mehrwerte für den Kunden werden durch den Kundenberater größtenteils nicht ausreichend herausgearbeitet und dargestellt und somit schlicht und einfach verschenkt. Wenn dem Kunden eine mögliche Wertschöpfung nicht bewusst wird, bleibt unser Leistungsangebot im Mittelmaß und wird in der Kaufentscheidung als solches bewertet.

**Lernziele**

Value Selling erfordert eine andere Herangehensweise in der Verkaufsmethodik:

Werte, Einstellung, Haltung und Prioritäten des Kunden sind zu ergründen.

Die Methoden hierzu werden in dem Training Modul 1 näher beleuchtet und für die Praxis umsetzbar vermittelt.

**Inhalte**

- Wertschöpfung und Wertstiftung die vernachlässigten Stars
- Erfolgstreiber für Unternehmen und Vertrieb
- Die Philosophie des Value Selling
- Was verkaufe ich eigentlich welche Wertschöpfung kann ich bieten?
- Die Erfolgstreiber meiner Kunden erkennen lernen
- Systematische Bedarfsanalyse und geeignete Fragetechniken für den Value Selling Ansatz
- Gemeinsame Wertschöpfung als Ziel
- Aufmerksamkeit auf den Nutzen-Vorteil statt auf den reinen Preis
- Passende Rhetorik des Value Selling
- Die Einstellung des Value-Verkäufers

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Vertriebsleiter, KAM, Vertriebsmitarbeiter im Außendienst

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 03 VERTRIEB

03-08 Verkaufen im Team - So arbeiten Spitzenteams

Als Team erfolgreich verkaufen, wie geht das? Was sind die kritischen Erfolgsfaktoren?

Das Training bietet eine Plattform dafür, die komplexen Prozesse im Verkaufsteam kennenzulernen, zu analysieren und gewinnbringend in der Praxis umzusetzen.

Die Vertriebssteammittglieder werden sich der Erfolgsfaktoren der Arbeit bewusst und lernen diese für ihre tägliche Arbeit einzusetzen. Die Zusammenarbeit wird effizienter, Konflikte entstehen erst gar nicht, bzw. werden professioneller gelöst.

### Lernziele

Kennenlernen der kritischen Erfolgsfaktoren  
Verbesserung der Kommunikation und Kooperation  
Teamerfolge planen lernen  
Beziehungen und Konflikte im Team managen  
Verbesserung der Performance

### Inhalte

- Grundlagen der Teamarbeit
- SWOT - Analyse zur Vertriebsarbeit im Team
- Team-Selling- Modelle in der Praxis
- Kritische Erfolgsfaktoren
- Persönliche Einstellung und Beziehungen
- Entscheidungsverhalten und Konfliktmanagement
- Prozesse, Planen des Erfolges
- Aufgabe zum Praxistransfer ( Das werden wir ab sofort ändern )

### Methoden

Einzel- und Gruppenarbeiten, Hintergrundinformationen, Diskussion  
Gesprächssimulationen, Praxisfälle, Rollenspiele, Checklisten  
Professionelles Feedback, ergänzende Tricks und Tipps, Evaluation

### Zielgruppe / Voraussetzung

Mitglieder von Verkaufsteams, Innen-/ Außendienst, komplette Verkaufsteams, neue Vertriebsmitarbeiter, die zukünftig im Verkaufsteam arbeiten

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

2 Tage

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



Wenn Sie zum Telefonhörer greifen, dann wirken Sie immer.  
Nach diesem Seminar sind Sie in der Lage Ihren Wirkungsgrad bewusst zu wählen und effektiv einzusetzen.

Sie erlernen und verbessern die Fähigkeit, durch aussagekräftige Kommunikation die Empfangsbereitschaft für die gewünschte Botschaft zu fördern und damit Ihre persönlichen Anrufziele sicher zu erreichen.

**Lernziele**

Überprüfen und verbessern der eigenen Wirkung am Telefon  
Vermittlung eines positiven Eindrucks beim Gegenüber  
Telefongespräche zielorientiert führen  
Sensibilisierung für die unterschiedlichsten Anliegen des Gesprächspartners  
Schwierige Gesprächssituationen einfühlsam und souverän meistern

**Inhalte**

- Was ist Kommunikation
- Elemente und Ebenen der Kommunikation
- Basics am Telefon
- Struktur und Ablauf eines professionellen Telefongesprächs
- Gesprächsstörer/ Gesprächsverstärker
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Praktische Übungen

**Methoden**

Impulsvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Gesprächsaufzeichnungen über die Telefontrainingsanlage mit individuellem Schwierigkeitsgrad

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Alle Mitarbeiter und Führungskräfte die ihre Außenwirkung am Telefon optimieren möchten

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 04 SERVICE & KUNDENDIENST

04-02 Kunden begeistern - Kundenorientierung im logistischen Umfeld

Seite 28

Konsequente Kundenorientierung ist die Basis für den Gewinn von Neukunden, sowie die Sicherung und den Ausbau von Bestandskunden.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen hier fit sein und sich der Bedeutung der Kundenorientierung für den Unternehmenserfolg bewusst sein.

Neben den Grundsätzen zu kundenorientiertem Verhalten im Tagesgeschäft wird in diesem Training vor allem das Kommunikationsverhalten in den Vordergrund gestellt.

Wie verhalte ich mich am Telefon im Kundenkontakt?

Wie korrespondiere ich kundenorientiert, speziell mit E-Mails?

Das Bewusstsein für Kundenorientierung wird gestärkt.

Die Chance zur Kundenbindung aus Reklamationen wird erkannt und genutzt.

Die Mitarbeiter erlernen sichere und kompetente Telefonkundenbetreuung, die Kundenbindung wird verbessert.

### Lernziele

Bewusstsein schaffen für den hohen Stellenwert, den der Kunde für das Unternehmen darstellt.

Wege aufzeigen, die den Mitarbeitern helfen, eine permanente Umsetzung der persönlichen Kundenorientierung

- sowohl intern als auch extern - sicherzustellen.

Ausbau und Stärkung zielgerichteter und effizienter Gesprächsführung

Professionelle Kommunikation per E-Mail

### Inhalte

- Vorbereitungsaufgabe zum Thema

- Bedeutung des internen Kunden / der Kundenorientierung

- Grundlagen der Kommunikation, Wirkmechanismen Stimme und Sprache

- Aktives Zuhören, gezieltes Fragen, lösungsorientierte

Gesprächsführung

- Telefonverhalten

- E-Mail - Korrespondenz

### Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### Zielgruppe / Voraussetzung

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt im Tagesgeschäft

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

2 Tage

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage

Die Reklamation des Kunden ist das Signal für den Wunsch nach einer weiteren Zusammenarbeit.

Reklamiert er nicht, oder wird seine Reklamation nicht professionell bearbeitet, ist der Kunde verloren. Diese Sichtweise zur Bearbeitung einer Reklamation unterstreicht die Bedeutung der professionellen Reklamationsbearbeitung als Chance, Kundenverluste zu verhindern und die Kundenbindung zu festigen.

Die Kundenzufriedenheit steigt genauso wie die Mitarbeiterzufriedenheit.

**Lernziele**

Bewusstsein schaffen für die Bedeutung einer Reklamation  
Reklamationen als Ursache-/Wirkungsmechanismus erkennen  
Erlernen von Techniken zur Konfliktentspannung und -lösung  
Entwickeln von Maßnahmen zur Kundenbindung

**Inhalte**

- Reklamationen und Beschwerden klassifizieren
- Differenzierte Bearbeitung je nach Kundentyp
- Die Chance zur Kundenbindung
- Technik der Einwandbehandlung
- Konfliktwissen (Arten, Verläufe)
- Konfliktlösung
- Aufgabe zum Praxistransfer

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Dieses Training ist für alle Mitarbeiter und Führungskräfte mit regelmäßigem internen und externen Kundenkontakt konzipiert, die in der Regel auch die 1. Anlaufstelle für eingehende Reklamationen sind.

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 04 SERVICE & KUNDENDIENST

04-04 Professionelle Verkaufsgespräche  
für Service und Auftragsannahme

In der Auftragsannahme und im Service haben die Mitarbeiter regelmäßigen Kontakt mit bestehenden und auch neuen Kunden.

Hier gibt es die Chance, MEHR aus der aktuellen Kundenbeziehung zu machen.

Ein gut strukturiertes Verkaufsgespräch kann helfen, den Kunden weiter auszubauen, neue Geschäfte zu generieren oder durch "Cross Selling" auch weitere Dienstleistungen beim Kunden zu platzieren.

Das Training ist die verkäuferische Grundausbildung für alle Mitarbeiter mit regelmäßigem telefonischen Kundenkontakt.

Neben der theoretischen Wissensvermittlung rund um ein professionell und strukturiert geführtes Verkaufsgespräch geht es auch um persönliche Voraussetzungen und die richtige Einstellung zum Verkauf.

Die kompakte und effiziente Trainingsmaßnahme ermöglicht den Teilnehmern sehr schnell den Einstieg in die aktive Verkaufsarbeit am Telefon.

Aktives Cross Selling führt zu mehr Umsatz durch die Platzierung weiterer Dienstleistungen beim Kunden. Die Performance-Verbesserung ist kurzfristig sichtbar.

### Lernziele

Verkaufsgespräche strukturiert führen können

Bedarfsanalysen effizient durchführen

Nutzen-/Vorteilargumentation gewinnbringend einsetzen können

Cross Selling Methoden einsetzen können

### Inhalte

- Der moderne Business Knigge
- Vorbereitung von Verkaufsgesprächen
- Gesprächseinstieg, konkret und sicher
- Nutzen-/Vorteilargumentation
- Preisnennung, Preisverhandlung
- Abschlusstechniken

### Methoden

Einzel- und Gruppenarbeiten, Hintergrundinformationen, Diskussion

Verkaufsgesprächssimulationen, Praxisfälle, Rollenspiele,

professionelles Feedback, ergänzende

Tricks und Tipps

### Zielgruppe / Voraussetzung

Alle Mitarbeiter im Service, Kundendienst und Auftragsannahme.

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

1 Tag

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



## 04 SERVICE & KUNDENDIENST

04-05 Souverän mit Kunden kommunizieren

Nicht nur Reklamationsgespräche sind schwierige Kundengespräche. Es gibt im täglichen Kundenkontakt am Telefon häufig Situationen, in denen man an die Grenzen der persönlichen Belastbarkeit kommt oder in denen man sich wünscht:

Wäre ich doch nur etwas schlagfertiger oder könnte ich doch gelassener mit solchen Situationen umgehen  
Diese Situationen sind geprägt von Emotionen und wirken sich negativ auf die persönliche Motivation aus. Das muss nicht sein!

Die Mitarbeiter können besser mit den Belastungen durch schwierige Kundengespräche umgehen, was zu einer höheren Motivation und weniger Ausfällen führt. Konflikte werden professionell bearbeitet, womit die Kundenzufriedenheit gesteigert werden kann.

### Lernziele

Die Mitarbeiter lernen im Training, wie sie im Rahmen von schwierigen Kundengesprächen selbstsicher, ruhig und gelassen mit dem Kunden umgehen können.

Die Professionalität im Kundenverhalten wird verbessert.

Lösungsstrategien zur Konfliktaustragung werden erarbeitet.

### Inhalte

- Vorbereitungsaufgabe zum Thema
- Entstehung, Wahrnehmung und Entwicklung von Konflikten
- Vorbereitung, Aufbau und Durchführung von Konfliktgesprächen
- Strategien zur Konfliktlösung
- Selbstsicherheit gewinnen
- Blockaden überwinden
- Schlagfertigkeit trainieren
- Einsatz und Wirkung von Sprache und Stimme

### Methoden

Trainerinput

Einzel- und Kleingruppenarbeiten

Durchführung von Kundengesprächen aus dem Arbeitsalltag

Gesprächsaufzeichnungen (Telefonrekorder), Analysen und Feedback

### Zielgruppe / Voraussetzung

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt im Tagesgeschäft

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

2 Tage

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage

Kunde XY kapiert die korrekte Sendungsdeklaration einfach nicht. Die Kollegin ist wieder mal krank, denn es geht aufs Wochenende zu. Die Partnerspedition weigert sich die Sonderfahrt anzuerkennen und der Chef hat zum x-ten Mal einem Kunden Dinge zugesagt, deren Ablauf absolut nicht realisierbar ist.

Wenn Ihnen dann noch jemand zuruft: Hey, entspann Dich mal , dann stehen Ihnen schlagartig alle Haare zu Berge und Sie fühlen sich wie eine Kaffeemaschine kurz vor dem Siedepunkt.

**Lernziele**

Sie entlarven Ihr persönliches Reiz-Reaktionsschema.

Sie erfahren und trainieren Strategien um sich künftig kürzer, weniger und seltener zu ärgern.

Sie agieren souverän mit sich selbst und mit Ihrem Umfeld.

Sie bleiben gelassener und punkten endlich wieder mit Ihrer fachlichen Kompetenz.

Sie verbessern Ihre Arbeits- und Alltagsqualität.

**Inhalte**

- Aggression, Wut, Zorn und Ärger Auslöser und Ursachen
- Kontrollierter Ärger agieren, statt reagieren
- Die positive Kraft der Aggression nutzen
- Das Gedächtnis des Körpers wie man das Ärgern nach und nach wieder verlernt
- Effizienter Umgang mit Cholerikern, Querulanten, Besserwissern und Zicken
- 10 sofort wirksame Anti-Ärger Strategien um sich weniger, kürzer und seltener zu ärgern
- Übungen auf dem heißen Stuhl
- Aktionsplan zum Umsetzen der Inhalte

**Methoden**

Impulsvorträge, Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenübungen, kollegiales Coaching.

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Alle, die von sich sagen: Es reicht, genug geärgert. Alle, die eigenen und fremden Ärger besser verstehen möchten und zu mehr Gelassenheit finden möchten.

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Menschen verhandeln, jeden Tag.

Manchmal bei banalen Dingen, wie die Schlafenszeit des Kindes oder wer den Müll rausbringt.

Oder es geht um Verantwortung, eine Beförderung, einen neuen Arbeitsvertrag.

Erfolgreiche Verhandlungen sollen vor allem darauf abzielen, Interessen und Motive des Gegenübers gleichfalls einzubeziehen und ein langfristiges, stabiles Ergebnis zu erreichen.

Das Ergebnis ist schlussendlich für beide Verhandlungspartner angemessen und akzeptabel.

**Lernziele**

Sie bereiten sich optimal auf Ihre Verhandlungen vor.

Sie gewinnen mehr Verständnis für die Strategien Ihres Gegenparts.

Sie erfahren, wie Sie unfaire Tricks souverän entlarven und kontern.

Sie erkennen und verbessern die Schwachstellen in Ihrer Verhandlungstaktik.

Sie argumentieren punktgenau, überzeugen und setzen Ihren Standpunkt leichter durch.

**Inhalte**

- Phasen der zielgerichteten Verhandlung.
- Alles ist verhandelbar, auch ein Nein .
- Interessenunterschiede positiv steuern und kooperative Lösungen finden.
- Mit wem habe ich es zu tun? Psycho-logisch argumentieren.
- Fragen statt sagen.

**Methoden**

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, bei Bedarf Aufzeichnungen mit der Video- Kamera oder der Telefon-Trainings-Anlage mit Trainer- und Gruppenfeedback.

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Alle MitarbeiterInnen, die Ihre Überzeugungskraft aufbauen oder verbessern möchten.

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Kundenorientierung ist doch einfach, wenn da nicht die Praxisfälle wären!

Das Tagesgeschäft bringt uns hier ab und an aus dem Gleichgewicht und es werden Aussagen getroffen, die wirklich nichts mit KUNDENORIENTIERUNG zu tun haben: " Wir haben kein Fahrzeug für Sie; Sie müssen sich später melden; Ich kann Ihnen nicht helfen, weil...!"

Dieses Seminar ist ein PRAXIS - Seminar! Hier wird durch Business Cases nach Lösungen gesucht, die umgehend ins Tagesgeschäft übernommen werden können.

Wie kam es zu der Beschwerde, was war die Ursache? Was können wir hieraus lernen, wo sind Optimierungen zu erreichen, die allen Seiten einen Gewinn bringen!

Es wird hart an kundenorientierten Lösungen gearbeitet - begleitet von modernen Kommunikationstechniken, aber auch von bewährten Ansätzen.

Ein Unternehmen, das sich uneingeschränkt dem Service widmet, hat nur eine Sorge bezüglich der Gewinne. Sie sind peinlich groß.

Henry Ford

**Lernziele**

Kundenorientierung gerade bei Beschwerden einsetzen, um nachhaltig resilientes Verhalten daraus zu entwickeln, Prozesse zu überdenken und neu zu definieren.

Den Kundenfokus zu schärfen - was ist die Problemstellung des Kunden - Welches Beschwerde-Management ist erforderlich?

**Inhalte**

Business Cases mit folgenden Fragen bearbeiten:

Was beobachten Sie in den einzelnen Fällen?

- Zwischenmenschlich
- Fachlich
- Intern

Welcher Aufwand entsteht durch die Abweichungen?

Was macht das mit dem Kunden?

Wie fühlt sich der Vertrieb, wie kommt das beim Kunden an?

Was gibt es für Möglichkeiten zur Optimierung?

Welche Werkzeuge können wir nutzen?

Was ist der Output?

Welche Informationen sind wichtig?

**Methoden**

Business Case

Gruppenarbeit

Rollenspiele

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Kundendienst / alle Schnittstellen zu Kunden

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Kundenanforderungen verstehen und richtig umsetzen.

Kontraktlogistik umfasst die längerfristige Übernahme komplexer logistischer Leistungen durch einen spezialisierten Logistikdienstleister. Typische Aufgaben eines Kontraktlogistikdienstleisters sind das Betreiben von Lieferantenlagern, sowie das Kommissionieren und Sequenzieren von Kaufteilen für den anschließenden Verbau.

1. Was will der Kunde?

2. Wie muss sich der Kontraktlogistiker aufstellen, um dieses WAS erfüllen zu können?

#### **Lernziele**

Sie erhalten Einblick in die Notwendigkeit und das Verständnis überbetrieblicher Kooperationen im Rahmen von Kontraktlogistikprojekten.

Anhand von Praxisbeispielen erlernen Sie grundlegende Schritte für die Erstellung, Kalkulation und Auswertung von Logistikausschreibungen.

#### **Inhalte**

- Outsourcing von Logistikfunktionen aus Sicht der Verlager und aus Sicht des Kontraktlogistiklers
- Kriterien bei der Auswahl eines Logistikpartners / Kontraktlogistiklers
- Gestaltung eines Logistikvertrages und Vertragscontrolling
- Lastenheft Kundenanforderungen verstehen und richtig umsetzen
- Werkslogistik aus Sicht des Kontraktlogistiklers

#### **Methoden**

Vortrag Diskussion Praxisbeispiele

#### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Führungs- und Führungsnachwuchskräfte, Abteilungs-, Gruppen und Projektleiter aller Funktionen im betrieblichen Leistungserstellungsprozess.

Es ist sowohl für Mittelständler aus Industrie und Handel, als auch für Logistikdienstleister geeignet und kann auch als Inhouse-Seminar (Workshop) gebucht werden.

#### **Investition**

Auf Anfrage

#### **Dauer**

1 Tag

#### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Sie starten neu in einem international tätigen Unternehmen!

Zollpapiere, Langzeitlieferantenerklärungen und Proforma Rechnungen flößen Ihnen gehörigen Respekt im Umgang ein, gehören aber nun zu Ihren täglichen Aufgaben?

Kurz, Sie vermissen die Hintergrunderklärung für Fachbegriffe im Tagesgeschäft!

Dann ist dieses Seminar für Sie die Lösung!

Wir beginnen mit A wie Arten des Transports bis Z wie Zulassungsnummer...etc. Die Reise durch die Speditionslehre ist bestückt mit Tagespraxis und Beispielen, die in Erinnerung bleiben. Sie erwerben Grundkenntnisse im Bereich Zoll und in den nationalen und internationalen Gefahrgutbestimmungen, erhalten einen Einblick in Rechtsbeziehungen (Incoterms) und Haftungsgrundlagen bei Fracht- und Speditionsgeschäften.

**Lernziele**

Basiswissen im Speditionsalltag erlangen, Fachbegriffe und Prozesse im Tagesgeschäft sicher anwenden können.

**Inhalte**

- Grundlagen Transportrecht
- Unterscheidung Fracht-, Speditions- und Lagervertrag
- Spediteur- und Frachtführerhaftung
- Rechtsgrundlagen im grenzüberschreitenden Verkehr
- Grundlagen Zoll
- Einführung Incoterms
- Grundlagen Gefahrgut
- Schadens- und Haftungsarten
- Meldefristen

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Alle neuen Mitarbeiter die als Quereinsteiger in den Speditionsbereich gewechselt haben!

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

IM FLOW simuliert den logistischen Fluss. Die Teilnehmer lernen die gesamte Transport-Logistikkette spielerisch, also ganz im Flow- kennen. IM FLOW bildet die logistischen Prozesse der gesamten Wertschöpfungskette ab und stellt realistisch die wichtigsten Prinzipien dar. Vier Teams, bei kleineren Gruppen drei Teams, erstellen eigenverantwortlich den Prozess von der Sendungsbeauftragung bis zur Übergabe an den Empfänger; und im Logistik Controlling zählt nur eins: die KPI's der Logistik!

Die Teilnehmer tauchen in die logistische Welt ein. Gespielt wird auf Spielboards mit zahlreichen haptischen Elementen. Übersichtliche Visualisierungen begleiten die Teilnehmer in jedem Prozessschritt der 3 Spielrunden hin zur spannenden Best Practice-Lösung. Ereigniskarten lösen realistische Prozessstörungen aus, die die Teilnehmer gemeinsam meistern müssen.

**Lernziele**

Verstehen der Abläufe und Prozesse der Transport-Logistikkette.

Gelerntes in der Praxis anwenden.

Durch Jobrotation erleben die Teilnehmer das Geschehen aus unterschiedlichen Blickwinkeln und erfahren damit die verschiedenen Entscheidungs- und Abwicklungsprobleme ihrer Kollegen in der Prozesskette. Diese Prozesstransparenz macht es möglich, die Auswirkungen des eigenen Handelns auf die Prozessabläufe und auf andere Funktionen zu reflektieren und zu verbessern.

**Inhalte**

- Transport-Logistikkette
- Prozesse und Schnittstellen
- Beteiligte Personen
- Dokumentation
- Begleitende Kommunikation
- Technik & Transportmittel

**Methoden**

Planspiel Transportlogistik - Diskussion - Praxisbeispiele - Jobrotation

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Alle Mitarbeiter, Quereinsteiger, Auszubildende

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Im internationalen Handel sind die Verträge zwischen Käufer und Verkäufer die Basis der langfristigen Zusammenarbeit.

Die neuen Incoterms sind hier der Gestaltungsteil der Lieferbedingungen.

Diese Lieferbedingungen wiederum sind für den Spediteur/Logistiker die verbindliche Aussage über den Lieferort, den Gefahrenübergang und vieles mehr.

In diesem Seminar erhalten sie die nötigen Basiskenntnisse um im Tagesgeschäft die richtigen Entscheidungen, Maßnahmen oder Rückfragen an den Kunden stellen oder beantworten zu können.

Den optimalen Einsatz der richtigen Incoterm für den Handel zu nutzen, bzw. als Spedituer und Logistiker die klare definition der Aufgaben erkennen und umsetzen zu können.

**Lernziele**

Sicherheit im Umgang mit den Lieferbedingungen zu erlangen.

Eigene Aufgaben klar zu definieren.

Neuerungen klar zu formulieren

Kundenanfragen zum Thema Incoterms 2020 beantworten zu können.

**Inhalte**

Grundlagen Incoterms:

- Kaufvertrag versus Frachtvertrag
  - Einfluss auf den Transportauftrag
  - Aufbau und Anforderungen
  - Was regeln die Incoterms nicht
  - Regelungsinhalte (1 - 10)
  - Allgemeine Verpflichtungen
  - Lieferungen / Übernahme
- etc.

Unterschiede Incoterms aktuelles Jahr / Vorjahr

Die Klauseln im einzelnen

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Geschäftsführer / Führungsebene / Einkäufer / Verkäufer / Aussenhändler / Export und Import Mitarbeiter

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

1 Tag

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Bei unsachgemäßem Gebrauch von gefährlichen Stoffen / Gegenständen beim Transport kann es zu schweren Personenschäden kommen. Entsprechend vorsichtig muss man beim Gefahrguttransport vorgehen. Wer diesen transportiert, hat eine große Verantwortung und muss sich mit den entsprechenden Sicherheitsvorschriften bestens auskennen. Das fängt z.B. bei der korrekten Gefahrgutkennzeichnung und beim Be- und Entladen an. Der Gesetzgeber schreibt hier eine ADR 1.3 Unterweisung für alle Personen vor, die Umgang mit Gefahrgut haben.

Nicht nur die Fahrer, sondern sämtliche Mitarbeiter, die mit Gefahrgut zu tun haben, müssen geschult sein. Gerade für Transportunternehmen ein sehr wichtiges Thema. Die Schulung richtet sich an alle Mitarbeiter, die mit Gefahrgut umgehen oder zu deren Verantwortungsbereich Gefahrgüter gehören. Sie müssen in ihren Aufgaben unterwiesen werden / sein und die relevanten Gefahrgutvorschriften kennen. Zudem müssen sie mit Sicherheitsvorkehrungen, möglichen Gefahren, Risiken und mit Notfallmaßnahmen vertraut sein.

**Lernziele**

Das ADR/ GGVSEB richtig verstehen können.  
Innerbetriebliche Umsetzung des Gefahrgutrechtes mit Hilfestellung bei der Umsetzung.  
Durchführungsrichtlinie RSEB richtig verstehen.  
Richtige Eintragungen im Beförderungspapier.  
Übergabe der richtigen Begleitpapiere.  
Richtige Ausrüstungsgegenstände für Fahrzeugführer und Fahrzeug.  
Richtiges Kontrollieren der Fahrzeugbesatzung, Beförderungseinheit.

**Inhalte**

- Rechtsgrundlagen
- Gefahrgutklassen
- Begriffsbestimmungen (z.B. Unterschied Gefahrgut / Gefahrstoff)
- Unterschiede beim Stückgut- und Schüttgut- bzw. Tanktransport im Hinblick auf Dokumentation, Markierung und Kennzeichnung,
- Be und Entladung. (Integriert: Flüssiggaslager, Gasflaschenlager, Dieseltank)
- Beteiligte beim Gefahrguttransport
- Pflichten der Beteiligten
- Vorsichtsmaßnahmen und Verhalten im Notfall.

**Methoden**

LLION Live Input oder klassisch präsent

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Sämtliche Mitarbeiter, die mit Gefahrgut zu tun haben.

Nicht zu verwechseln mit dem ADR Schein für Kraftfahrer!

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

1 Tag

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



Dieses Seminar richtet sich speziell an Anfänger und Quereinsteiger im Bereich Zoll.

Sie erhalten mehr Sicherheit im Tagesgeschäft.

Sie sind in der Lage Kundenfragen professionell und kompetent zu beantworten.

Dieses Training kann speziell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst werden.

#### **Lernziele**

Sie erhalten einen umfassenden Einblick in das Zollrecht und sind in der Lage, Ihre Arbeit professionell durchzuführen.

#### **Inhalte**

- Rechtsgrundlagen
- Aufgaben der Zollbehörden
- Wirtschaftsräume
- Einreihung von Waren
- Warenursprung und Präferenzen
- Verbote und Beschränkungen
- Incoterms
- Außenhandelsdokumente
- Berechnung der Einfuhrabgaben
- Voraussetzungen für Zollbefreiungen (Warenmuster, Erprobungswaren, Übersiedlungsgut, ...)
- Pauschalierung bei der Einfuhr
- Besondere Verfahren in Import, Export und Transit (Veredelungsverkehre, T1, T2, Carnet...)

#### **Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

#### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Anfänger und Quereinsteiger

#### **Investition**

Auf Anfrage

#### **Dauer**

2 Tage

#### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Dieses Seminar richtet sich speziell an Anfänger und Quereinsteiger im Bereich Export

**Lernziele**

Sie erhalten einen umfassenden Einblick in das Zollrecht und sind in der Lage, Ihre Arbeit professionell durchzuführen.

**Inhalte**

- Rechtsgrundlagen
- Aufgaben der Zollbehörden
- Wirtschaftsräume
- Einreihung von Waren
- Warenursprung und Präferenzen
- Verbote und Beschränkungen
- INCOTERMS 2010
- Außenhandelsdokumente
- Erstellung einer Ausfuhranmeldung (EPAS)
- Besondere Verfahren im Export

**Methoden**

Trainerinput, Praxisbeispiele, Einzel- und Gruppenübungen, Filmpräsentation, Abschlusstest zur Selbstkontrolle

**Zielgruppe / Voraussetzung**

- Anfänger und Quereinsteiger

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

1 Tag

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Dieses Seminar richtet sich speziell an Anfänger und Quereinsteiger im Bereich Import

**Lernziele**

Sie erhalten einen umfassenden Einblick in das Zollrecht und sind in der Lage, Ihre Arbeit professionell durchzuführen.

**Inhalte**

- Rechtsgrundlagen
- Aufgaben der Zollbehörden
- Wirtschaftsräume
- Einreihung von Waren
- Warenursprung und Präferenzen
- Verbote und Beschränkungen
- INCOTERMS 2010
- Außenhandelsdokumente
- Berechnung der Einfuhrabgaben
- Erstellung einer Zollanmeldung
- Voraussetzungen für Zollbefreiungen
- Pauschalierung bei der Einfuhr
- Besondere Verfahren im Import

**Methoden**

Trainerinput, Praxisbeispiele, Einzel- und Gruppenübungen, Filmpräsentation, Abschlusstest zur Selbstkontrolle

**Zielgruppe / Voraussetzung**

- Anfänger und Quereinsteiger

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

1 Tag

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Seit Januar 2008 können Firmen den Status als zugelassener Wirtschaftsbeteiligter beantragen. Der englische Begriff AEO Authorized Economic Operator hat sich schnell in Deutschland etabliert.

Niemand ist gezwungen dieses Zertifikat zu beantragen, aber warum spricht im Moment jeder darüber? Ein paar Hintergrundinformationen hierzu:

Der AEO ist durch die veränderte Sicherheitslage nach den Anschlägen am 11. September 2001 entstanden. Durch das sogenannte SAFE Framework der Weltzollorganisation wurde ein Rahmenwerk von Richtlinien aufgesetzt welches den Zollverwaltungen helfen soll, ein einheitliches Risikomanagement einzuführen

In Amerika ist das C-TPAT\* als Spiegelbild zum AEO zu sehen. Die gegenseitige Annerkennung ist schon erfolgt.

\*Customs Trade Partnership Against Terrorism

### **Lernziele**

Erfolgreiche Beantragung des Status eines AEO

### **Inhalte**

- Warum AEO für mein Unternehmen
- Welche Arten des AEO gibt es
- Welcher AEO Status ist für mein Unternehmen sinnvoll
- Verflechtung mit den Zollbehörden
- Welcher Unternehmensteil darf den Antrag stellen
- Schnittmengen AEO / bekannter Versender / CTPAT
- Weitere Entwicklung des AEO
- Fragenkatalog zur Selbstbewertung Kapitel 1 bis 5
- Wer ist im Unternehmen verantwortlich für den AEO
- Tiefgehende Informationen für die Zollbehörde/Offenlegung vertraulicher Vorgänge
- Sanktionslistenscreening Pflicht oder lästig ?
- Mitarbeiterscreening rechtlich zulässig ?
- Welche Folgen hat die Zertifizierung

Abschließende Diskussion

### **Methoden**

PowerPoint-Präsentationen und Fallbearbeitung

### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Leitende Mitarbeiter / Zollverantwortliche, die für die Einführung eines AEO-Status im Unternehmen verantwortlich sind.

### **Investition**

Auf Anfrage

### **Dauer**

1 Tag

### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 06 ZOLL, ATLAS, AEO & TRANSPORTRECHT

06-05 Haftung und Versicherung - Modul I -  
Grundlagen für die speditionelle Praxis

Was ist ein Transportschaden?

Wie ist das mit der Versicherung beim Transport?

Was tun, wenn ein Schaden passiert ist?

Wonach muss ein Spediteur haften?

Antworten auf diese und viele weitere Fragen aus dem großen Bereich Haftung und Versicherung erhalten Sie in diesem Training.

Die wichtigsten Grundlagen für das speditionelle Tagesgeschäft werden vermittelt.

Sicherheit für die tägliche Praxis gewinnen.

Konkret Kundenanforderungen zum Wissen im Bereich Haftung und Versicherung erfüllen.

Risikominderung von Verlust von Gütern, Güterfolgeschäden, sowie Vermögensschäden.

### **Lernziele**

Kennenlernen von Anspruchsgrundlagen und Rechtsbeziehungen im Fracht- und Speditionsrecht

Wissen im speditionellen Tagesgeschäft sicher einsetzen können.

### **Inhalte**

- Schadensarten
- Haftungsgrenzen
- Nationale Haftungsbedingungen (HGB, ADSP, GüKV)
- Valoren
- Gesetzliche Regelhaftung International
- Haftungsausschlüsse
- Meldefristen
- Schadensmeldung

### **Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Alle Mitarbeiter/Innen die in der täglichen Praxis über Grundlagen von Haftung und Versicherung Wissen besitzen und anwenden müssen (Dispo, Service, Verkauf, Umschlag, Finanzen & Administration, etc.)

### **Investition**

Auf Anfrage

### **Dauer**

2 Tage

### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



Dieser Workshop bietet den Spezialisten zum Thema Haftung und Versicherung bzw. Schadenbearbeitung den notwendigen Raum zum Erfahrungsaustausch und Informationsaufnahme bzw. -weitergabe. Für die Betriebe bzw. CargoLine wichtige Themen sollen/können hier bearbeitet und diskutiert werden. Lösungen zu aktuellen Herausforderungen oder Problemen sind erwünscht. Bringen Sie sich und Ihr Wissen bzw. Ihre Erfahrung mit ein!

**Lernziele**

Lösungsvorschläge zu aktuellen Herausforderungen erarbeiten  
Erfahrungsaustausch und kollegiale Fallberatung  
Aktuelles und Neues kennenlernen

**Inhalte**

- Frachtvertragliche Haftung
- Speditionsvertragliche Haftung
- Lagervertragliche Haftung
- Speditions-, Haftungs- und Warentransportversicherung
- Haftungsrechtliche Besonderheiten in der Seeschifffahrt und internationale Luftfracht
- Praxisbeispiele

**Methoden**

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Spezialisten und Fachpersonal aus dem Bereich Haftung und Versicherung

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Im Logistikkager soll die Zahl entstehender Schäden durch geeignete Maßnahmen minimiert werden. Dabei sollen Ursache-Wirkung-Zusammenhänge aufgedeckt und Begleiterscheinungen und Wechselwirkungen berücksichtigt werden. Anhand praxistgerechter und zielführender Maßnahmen soll die Schadenquote spürbar gesenkt werden. Zusammenhänge und daraus folgende Maßnahmen werden im Rahmen eines Workshops erarbeitet

**Lernziele**

Erkennen der Ursachen für Schäden

Aufdecken möglicher Begleiterscheinungen und Wechselwirkungen (Schäden an Einrichtung und Gerät, Qualität der Leistungserstellung, Arbeitsunfälle)

Wirkungsvolle und praxistgerechte Maßnahmen zur Schadenvermeidung

Ansätze einer zielführenden Wirkungskontrolle zur Sicherstellung der Maßnahmen

**Inhalte**

- Schwerpunkte erarbeiten: Betroffene Warenarten, Schichtzeiten, Prozesse

- Zusammenhänge erkennen

- Transfer zwischen den Betrieben und Schichten

- Gezielte Ableitung von Maßnahmen

**Methoden**

Gruppenarbeiten, Partnerarbeiten

Moderierte Diskussion im Plenum

Trainerinput zu relevanten Praxisbeispielen

Gemeinsame Erstellung eines Pflichtenheftes sowie eines Maßnahmenplans

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Als Zielgruppe für diesen Workshop sind die betroffenen Lagerleiter vorgesehen

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

1 Tag

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 07 UMSCHLAG & DISPOSITION

07-02 Wirtschaftliche Erfolgsfaktoren in der Disposition

Was macht den wirtschaftlichen Erfolg in der Disposition aus?

Hier setzt diese neue Seminar an!

Fragestellungen die das Ziel einer erfolgreichen Disposition beeinflussen und prägen, werden erarbeitet und mit klaren Aufgabenstellungen zielführend gelöst.

Eine neue Betrachtung der Schaltzentrale für die operative Qualität, Kundenzufriedenheit und wirtschaftliches Arbeiten in der Speditionslogistik.

Disponenten sind für den größten Kostenblock des Unternehmens, dem Fuhrpark, verantwortlich.

In diesem Seminar bekommen Sie Tools und neue Denkanstöße um ihre tägliche Arbeit noch erfolgreicher zu gestalten.

### **Lernziele**

Aufgabenstellungen in einer modernen Disposition mit den Kernelemente des wirtschaftlichen Erfolges verbinden.

### **Inhalte**

Kernelemente des wirtschaftlichen Erfolges

- Kostenaффinität
- Synergiepotenziale erkennen
- optimale Nutzung von Frachtenbörsen
- Benchmarks in der Dispo
- Kommunikationsverluste
- Zielführende Informationen

### **Methoden**

Trainerinput, Gruppenarbeit, Rollenspiele, Diskussionen und Fallbeispiele

### **Zielgruppe / Voraussetzung**

Nah- und Ferndisponenten

### **Investition**

Auf Anfrage

### **Dauer**

2 Tage

### **Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage

Die Disposition ist eine der zentralen Schnittstellen im Unternehmen, jeder (Kollegen & Kunden) benötigt Informationen. Was bedeutet dies für die Kommunikation der Disposition?

Erwartungen müssen erfüllt werden, die Umgebungsvariablen (Stress, Lärmpegel, Motivation etc.) sind dem Empfänger dabei relativ egal!

Hier setzt das Training an.

**Lernziele**

Produktive und konstruktive Gespräche führen können

"In der Ruhe liegt die Kraft"

Beziehungen managen können

Bedürfnisse (Eigene & Kollegen/Kunden) verstehen

und damit positiv umzugehen.

Gespräche zielorientiert führen

**Inhalte**

- Meine Rolle in der Disposition
- Schnittstelle / Zentrale
- Kundenorientierung in der Disposition
- Verhältnis zum Kollegen und Subunternehmer-Fahrer
- Was bedeutet partnerschaftliche Zusammenarbeit
- Unfaire Gesprächspraktiken
- Schwierige Gespräche führen!

**Methoden**

Das Verstehen und die Festigung des Erlernten wird untermauert durch Praxisbeispiele, Gruppen- und Einzelarbeiten, praxiserprobte Übungen

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Disponentinnen/ Disponenten

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

2 Tage

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage



## 08 PERSÖNLICHKEIT

08-01 Digital Leadership für Führungskräfte

Seite 49

Erlangen Sie in diesem Training ein tieferes Verständnis der wesentlichen Aufgaben, Trends und Erfolgsbausteine der digitalen Transformation und erfahren so die Auswirkungen auf Unternehmensführung und Leadership. Stärken auch Sie Ihre Rolle als Entscheider im digitalen Zeitalter und sichern so den langfristigen Erfolg Ihres Unternehmens.

Dieses Training gibt Ihnen wichtige Impulse für ein neues, persönliches Rollenverständnis zur Führung von einzelnen Mitarbeitern, Teams und ganzen Abteilungen. Erfahren Sie bereits frühzeitig wie Führung auf Basis von agilen Leadership-Ansätzen und die Arbeit in interdisziplinären Teams heute funktioniert.

### Lernziele

Neues Führungsverständnis mit praxisorientierten Methoden und Tools entwickeln und die Umsetzung auf unterschiedlichen Führungsebenen anwenden lernen.

Aktive Neugestaltung der eigenen Rolle als Führungskraft/Personalverantwortlicher

Wissensauffrischung und Erweiterung in Bezug auf agile Arbeitsweisen und Methoden.

Mitarbeiter zielgerichtet in Innovationsprozessen begleiten

### Inhalte

- Wie ändert die Digitalisierung die Märkte  
Rahmenbedingungen der VUCA-Welt.
- Herausforderungen der Digitalisierung für Unternehmen und Führung  
Überblick DL.
- Gestaltung einer digitalen Zusammenarbeit  
Konsequenzen der Digitalisierung für Führung.
- Anwenden meiner DL-Toolbox  
Führung im Kontext der agilen Methoden verstehen.

### Methoden

#### Zielgruppe / Voraussetzung

Geschäftsführung & Geschäftsleitung

Führungskräfte aller Führungsebenen

Personalleiter und -referenten

Nachwuchsführungskräfte

#### Investition

Auf Anfrage

#### Dauer

2 Tage

#### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



## 08 PERSÖNLICHKEIT

08-02 LLION Resilienz für Führungskräfte  
schwierige Situationen meistern und gestalten

Resilienz beschreibt im Allgemeinen die innere Stärke, die es Menschen ermöglicht, krisenhafte Situationen im Leben, die mit erheblichem Stress und hohen Belastungen einhergehen, gesund an Seele und Körper zu überstehen.

Resilienz im weiteren Sinne bedeutet auch, Krisen nicht nur zu überstehen, sondern an ihnen zu wachsen und hierdurch stärker zu werden; in schwierigen und unklaren Situationen eher einen positiven Verlauf der Dinge anzunehmen und daran zu glauben, selbst etwas zum Besseren bewirken zu können.

Somit können resiliente Menschen problematische Situationen besser verarbeiten, handeln (pro)aktiv statt zu resignieren sie sind in einem hohen Maß selbstwirksam. Sie sind überzeugt etwas bewirken zu können, Gestalter der Realität zu bleiben und finden kreative sowie konstruktive Wege mit schwierigen Situationen umzugehen.

Gerade Führungskräfte stehen in der derzeitigen Situation unter erheblichem Druck zum einen müssen sie ihre individuellen persönlichen Situationen meistern, zum anderen gerade jetzt - im schwierigen Umfeld ihrer Führungsrolle gerecht werden, Ruhe bewahren und Lösungen aufzeigen. Ein Meisterstück.

### Lernziele

Einblick in das Thema Resilienz  
Selbstwirksamkeit steigern  
Konstruktive Lösungsansätze im Umgang mit aktuellen Stressoren  
Mentale Stärke von Spitzensportlern lernen

### Inhalte

- Was ist Resilienz?
- Resilienzforschung
- Umgang mit Veränderungen (Kübler-Ross-Zyklus)
- Mitarbeiter verstehen
- Säulen der Resilienz
- Resilienz stärken individuell und mitarbeiterbezogen
- Vom Problem zur konstruktiven Lösung

### Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

### Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte Geschäftsleitung, Abteilungsleiter, Gruppenleiter  
mittlere Führungsebene

### Investition

Auf Anfrage

### Dauer

1 Tag

### Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage

Viele Trainer, Führungskräfte oder Projektleiter sehen sich zunehmend damit konfrontiert, dass von Ihnen eine neue Kompetenz der Online-Moderation gefordert wird. Live-Online-Trainings im virtuellen Klassenzimmer sind schon heute aus der modernen Lernlandschaft nicht mehr wegzudenken.

Im Gegensatz zu dem klassischen Web Based Training bzw. Webinar moderiert im virtuellen Klassenzimmer ein Moderator oder Online-Trainer.

Wir bilden Sie zum professionellen Live-Online-Trainer aus. Unsere Live-Online-Trainings sind unter dem Markennamen LLION bekannt.

Die Ausbildung zum LLION-Trainer ermöglicht Ihnen neue Wege für mehr Kunden und Umsatz. Sie sind vorne beim neuen Lernmedium Live-Online-Lernen dabei.

Sie erweitern Ihr Wissen und erhalten neue Kompetenzen. Die Ausbildung mit der Marke LLION erleichtert Ihnen den Zugang zu dem neuen Markt mit neuen Kunden.

**Lernziele**

Erlernen der Lernmethodik/-didaktik des Live-Online-Lehrens

Die Technik sicher beherrschen

Eigene Live-Online-Seminare konzipieren und halten

Kritische Situationen meistern können

**Inhalte**

- Live-Online-Seminare im Kontext von E-Learning und Präsenztraining
- Grundlagen und Technik
- Vorbereitung und Ablaufplanung von LLION
- Live-Online Methodik und Didaktik
- Interaktion und Kreativität im virtuellen Klassenzimmer
- Der Live-Online-Trainer vor der Kamera
- Der LLION Qualitätsstandard
- Live-Online-Seminarkonzepte erstellen
- Schwierige Situationen meistern, Übung und Transfer

**Methoden**

LLION Live Input

**Zielgruppe / Voraussetzung**

Trainer/innen, Projektleiter, Führungskräfte und alle Berufsgruppen, die als Live-Online-Trainer ausgebildet werden möchten.

**Investition**

Auf Anfrage

**Dauer**

Modul I Kick Off, 4 Tage mit je 2 x LLION à 90 Minuten

Module II-VII, 6 x LLION à 90 Minuten

Modul VIII, Prüfung als LLION 1 x 90 Minuten

Komplettprogramm besteht aus:

- Modul I Kick Off, 4 Tage mit je 2 x LLION à 90 Minuten
  - Module II-VII, 6 x LLION à 90 Minuten
  - Modul VIII, Prüfung als LLION 1 x 90 Minuten
- (Individuelle Terminabsprache für Modul II-VIII)

**Termine / Veranstaltungsorte**

Individuell auf Anfrage