



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 bestmöglichen 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 sicherheitsrelevanten 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 hochmotivierten 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	7
03 Vertrieb	22
04 Service & Kundendienst	33
05 Transport & Logistikwissen	41
06 Zoll, Atlas, AEO & Transportrecht	49
07 Umschlag & Disposition	55
08 Persönlichkeit	58
09 Ausbildung	63



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



01 MANAGEMENT

01-06 Design Thinking Workshop

Der Arbeitsmarkt bietet heutzutage fast unzählige Möglichkeiten für motivierte und qualifizierte Fach- und Führungskräfte. Was kann ein Unternehmen ganz konkret tun, um ihre Mitarbeitenden nachhaltig an das Unternehmen zu binden und gezielt Anreize - sogenannte Incentives - zu schaffen, um die Motivation und Leistung zu fördern, aber auch die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen? Die Antwort ist für jedes Unternehmen individuell und einzigartig. Nur durch das Einbinden der Mitarbeitenden und durch eine interessierte und empathische Haltung ihnen gegenüber finden sich starke und auf das Unternehmen zugeschnittene Lösungen, die wirken. Auf kreative und innovative Art und Weise beantworten Sie sich im Workshop die Frage: Wie können wir mit Hilfe von Design Thinking die passenden "Incentives" für unsere Mitarbeitenden finden und eine starke Mitarbeiterbindung entwickeln?

Lernziele

In diesem aktiven Workshop erleben Sie Design Thinking und

... wenden es als kraftvolle Innovationsmethode für Ihr Thema an.

... erleben Sie das Prinzip der nutzerzentrierten Denkweise.

... nutzen Sie die fünf Design-Thinking-Phasen inklusive der Phasenziele und Methoden für Ihre Aufgabenstellung.

... erhalten Ansätze für mögliche Implementierung in Ihrem Unternehmenskontext.

Inhalte

- Einführung, Prinzipien und Phasen des Design Thinkings
- Bearbeiten der 5 Prozessschritte anhand der eigenen Fragestellung
- Verstehen
- Beobachten
- Definieren
- Ideation
- Prototyping
- Handlungen und Maßnahmen ableiten
- Reflexion, Diskussion und Feedback

Methoden

Impulse durch den/die Trainer:in, ausgewählte Design Thinking Methoden, Gruppen- und Einzelarbeiten, Diskussion und vertrauensvoller Austausch.

Zielgruppe / Voraussetzung

Für den Workshop sind keine Voraussetzung nötig. Er richtet sich an Manager, Führungskräfte sowie an alle Mitarbeitende, die mit der Workshop-Fragestellung zu tun haben.

Investition

Auf Anfrage

Dauer

2 Tage

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



02 FÜHRUNG

02-01 Führen von Mitarbeitern - Basistraining

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 8

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

Seite 9

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



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



02 FÜHRUNG

02-07 Gleichstellung in der Führung: Potential der Diversität nutzen

Seite 13

Nehmen Sie die Position in der Berufswelt ein, die Sie fordert, fördert, Sie begeistert und perfekt zu Ihnen passt - gerade als Frau!

Als Frau haben Sie ganz besondere Herausforderungen zu jonglieren, um die Führungsaufgaben souverän zu erfüllen. Ein klares Bild dieser Herausforderungen zu haben und zusätzlich die Potentiale des Frau-Seins zu nutzen, bringt Sie weiter. Nicht zu Letzt sind professionelles Auftreten und ein individueller Führungsstil weitere wichtige Erfolgsfaktoren für Ihr berufliches Wirken.

Machen Sie sichtbar, was in Ihnen steckt.

Lernziele

Sie reflektieren die Herausforderungen der Frau in Führungspositionen.

Sie erarbeiten Erfolgsstrategien für die weibliche Führung.

Sie lernen, wie "frau" souverän, professionell und selbstsicher auftritt.

Sie finden Ihren persönlichen Führungsstil und stärken diesen.

Sie erlernen hilfreiche Methoden der Führung.

Inhalte

- Die Frau in der Führung
- Besondere Herausforderungen des Frau-Seins
- Managen vs. Führen
- Wie will ich führen? - Führungstyp erkennen, Führungsstile ausbauen
- Erfolgsfaktoren weiblicher Führungskräfte
- Führungstipps und Führungstools
- Mitarbeiter motivieren

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, 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

- Darstellung anderer 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

02-10 Mitarbeiterführung mit Resilienz

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

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

Sehen Sie sich danach, eine effektive und inspirierende Führungskraft zu werden?
Nehmen Sie an unserem Seminar teil, wo Sie die relevanten Werkzeuge und Strategien für die moderne Führungskraft kennenlernen.
Entdecken Sie, wie Sie Teams erfolgreich führen, Innovationskraft freisetzen und nachhaltige Geschäftsergebnisse erzielen.
Starten Sie noch heute Ihre Reise zur Führungskraft von morgen!"

Lernziele

Die Werkzeuge für die Führungskraft von heute umfassen eine Vielzahl von Konzepten und Methoden, die darauf abzielen, Führungskräften zu helfen, effektiv in einem sich ständig verändernden Geschäftsumfeld zu agieren.

- Kommunikation
- Konfliktmanagement
- Führung und Motivation
- Change Management

Inhalte

- Kommunikation:

Effektive Kommunikation ist entscheidend für Führungskräfte.

Das Verständnis von Kommunikationsstilen, Zuhören, Feedback geben und klare Anweisungen sind nur einige Aspekte, die in diesem Bereich abgedeckt werden.

- Konfliktmanagement:

Führungskräfte müssen in der Lage sein, Konflikte innerhalb ihres Teams zu erkennen, zu bewältigen und konstruktiv zu lösen.

Das Erlernen von Techniken zur Konfliktlösung ist daher ein wichtiger Bestandteil der Werkzeuge für Führungskräfte.

- Führung und Motivation:

Effektive Führungskräfte verstehen, wie sie ihre Teams motivieren können, um Spitzenleistungen zu erbringen.

Das Kennenlernen verschiedener Motivationsstrategien und Führungstechniken ist entscheidend.

- Change Management:

In einer sich schnell verändernden Geschäftswelt ist die Fähigkeit zur Veränderung ein wichtiger Aspekt der Führung.

Werkzeuge zum Change Management helfen Führungskräften, Veränderungen

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

02-14 Toolbox für Senior Manager

Sehen Sie sich danach, eine effektive und inspirierende Führungskraft zu werden?
Nehmen Sie an unserem Seminar teil, wo Sie die relevanten Werkzeuge und Strategien für die moderne Führungskraft kennenlernen.
Entdecken Sie, wie Sie Teams erfolgreich führen, Innovationskraft freisetzen und nachhaltige Geschäftsergebnisse erzielen.
Starten Sie noch heute Ihre Reise zur Führungskraft von morgen!"

Lernziele

Die Werkzeuge für die Führungskraft von heute umfassen eine Vielzahl von Konzepten und Methoden, die darauf abzielen, Führungskräften zu helfen, effektiv in einem sich ständig verändernden Geschäftsumfeld zu agieren.
Werkzeuge wie Kommunikation, Konfliktmanagement, Führung und Motivation und Change Management sind nur einige Beispiele dessen, was Führungskräfte heute benötigen, um erfolgreich zu sein und ihre Teams zu exzellenten Leistungen zu führen.

Inhalte

- Kommunikation

Effektive Kommunikation ist entscheidend für Führungskräfte.

Das Verständnis von Kommunikationsstilen, Zuhören, Feedback geben und klare Anweisungen sind nur einige Aspekte, die in diesem Bereich abgedeckt werden.

- Konfliktmanagement

Führungskräfte müssen in der Lage sein, Konflikte innerhalb ihres Teams zu erkennen, zu bewältigen und konstruktiv zu lösen. Das Erlernen von Techniken zur Konfliktlösung ist daher ein wichtiger Bestandteil der Werkzeuge für Führungskräfte.

- Führung und Motivation

Effektive Führungskräfte verstehen, wie sie ihre Teams motivieren können, um Spitzenleistungen zu erbringen. Das Kennenlernen verschiedener Motivationsstrategien und Führungstechniken ist entscheidend.

- Change Management

In einer sich schnell verändernden Geschäftswelt ist die Fähigkeit zur Veränderung ein wichtiger Aspekt der Führung. Werkzeuge zum Change Management helfen Führungskräften, Veränderungen zu kommunizieren, zu implementieren und erfolgreich umzusetzen

Methoden

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

Zielgruppe / Voraussetzung

Dieses Seminar richtet sich an Führungskräfte aller Ebenen

Investition

Auf Anfrage

Dauer

2 Tage

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



02 FÜHRUNG

02-15 Selbstkompetenz für Führungskräfte-Mit innerer Stärke durch Wandel und Veränderung

In diesem intensiven Führungstraining zur Selbstkompetenz entdecken und stärken Sie Ihre individuellen Ressourcen, um Ihre Führungsqualitäten in Zeiten des Wandels zu verbessern. Dafür setzen Sie sich intensiv mit sich selbst und ihrer Rolle als Führungskraft auseinander. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Wertorientierung, Empathie- und Entscheidungsfähigkeit ausbauen können, um in einem sich ständig verändernden Umfeld erfolgreich zu agieren. Entwickeln Sie Ihre Selbstführungskompetenz, identifizieren Sie sich mit Ihrem Unternehmen und bewahren Sie gleichzeitig Ihre eigene Identität.

Lernziele

Klärung der Führungsaufgaben
Analyse von Wertesystemen
Stärkung von Identität und Identifikation
Steuerung von Veränderungsprozessen
Stressbewältigung und Burnout-Prävention
Selbstreflexion und Standortbestimmung
Führung schwieriger Mitarbeitergespräche

Inhalte

- Dimensionen der Führung
- Wertesysteme: Analyse eigene Werte / Unternehmenswerte.
- Identität und Identifikation
- Veränderungsprozesse: Lernen, verstehen und aktiv zu steuern.
- Burnout und Stress: Strategien zur Stressbewältigung und Burnout-Prävention.
- Standortbestimmung: Reflektieren aktuelle Position, selbst und Ihr inneres Team führen.
- Im Gespräch: Techniken zur Führung schwieriger Mitarbeitergespräche, Umgang mit Widerständen.

Methoden

Erleben Sie ein dynamisches Lernumfeld durch erlebnisorientierte Übungen, Kleingruppen- und Plenumsarbeit sowie Moderations- und Präsentationstechniken. Reflexionsphasen und der Transfer in den Arbeitsalltag sind integraler Bestandteil des Seminars.

Zielgruppe / Voraussetzung

Dieses Seminar richtet sich an Führungskräfte aller Ebenen, die ihre Selbstführungskompetenzen stärken und ihre Führungsqualitäten in Zeiten des Wandels verbessern möchten. Es sind keine spezifischen Voraussetzungen erforderlich, außer der Bereitschaft zur Selbstreflexion und dem Wunsch nach persönlicher und beruflicher Weiterentwicklung.

Investition

Auf Anfrage

Dauer

2 Tage

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 Teilnehmenden sehr schnell den Einstieg in die aktive Verkaufsarbeit. 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.

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

Das Training ist die Grundausbildung für alle VerkaufsmitarbeiterInnen 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 dieser Schulung wird besonders auf die Gesprächsvorbereitung, die Terminvereinbarung und das Finden neuer Kunden eingegangen. Hier werden den VerkäuferInnen 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

2 Tage

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



03 VERTRIEB

03-04 Professionelle Telefonakquise II

Seite 25

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

2 Tage

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage

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 diesem Training 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



03 VERTRIEB

03-09 Erfolgsstrategien für Kaltakquise im Vertriebsinnendienst

Das Training soll den Teilnehmenden einen umfassenden Refresh in den besten Strategien der Kaltakquise bieten. Ein neues Baustein ist hier der Einsatz der KI mit konkreten praktischen Anwendungsbeispielen. Am Ende des Trainings sollen die Teilnehmenden in der Lage sein, potenzielle Kunden zielgerichtet anzusprechen, Einwände souverän zu behandeln und die Abschlusswahrscheinlichkeit zu maximieren.

Lernziele

Effektive Neukunden-Akquise
Umgang mit Einwänden
Durchführung einer Bedarfsanalyse
Gezielte Nutzenargumentation
Sicherer Gesprächsabschluss
Kundentypenanalyse
Mentale Stärke und innere Einstellung
Einsatz von KI in der Datenanalyse
Nutzung von Datenquellen
KI-gestützte Segmentierung und Personalisierung
Automatisierung in der Kaltakquise

Inhalte

- Aufbau und Durchführung eines Neukunden-Akquisegesprächs
- Einwände zum Vorteil nutzen
- Bedarfsanalyse: das Herzstück des Verkaufsgesprächs
- Nutzenargumentation zielgerichtet einsetzen
- Gesprächsabschluss: den Sack zumachen!
- Kundentypen einschätzen und analysieren
- Mentale Stärke / innere Einstellung
- Zusatzbaustein KI:
Datenanalyse und Zielgruppensegmentierung mit KI
KI-gestützte Segmentierung

Methoden

Workshop, Trainerinput, Fallbeispiele, Gruppenarbeiten sowie am 2ten Tag Zuschaltung des KI Trainers virtuell in den Seminarraum.

Zielgruppe / Voraussetzung

Vertriebsmitarbeitende im Innendienst in der Logistikbranche

Investition

Auf Anfrage

Dauer

2 Tage

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



03 VERTRIEB

03-10 Professionelles Beziehungsmanagement für den Vertrieb in der Logistikbranche

Im Vertrieb zählt vor allem eines: Vertrauen.

In einer Branche wie der Logistik, die von engen Kooperationen und langfristigen Partnerschaften lebt, ist professionelles Beziehungsmanagement entscheidend für den Erfolg.

Unser praxisorientiertes Training vermittelt Ihnen die wichtigsten Strategien, um vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufzubauen, zu pflegen und auszubauen

Lernziele

Effektivere Kundenkommunikation: Verbessern Sie Ihre Fähigkeit, auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden einzugehen.

Stärkere Kundenbindung: Entwickeln Sie nachhaltige Beziehungen, die zu wiederkehrenden Geschäften führen.

Höhere Verkaufsabschlüsse: Durch ein besseres Verständnis Ihrer Kunden steigern Sie Ihre Abschlussquote und Ihre Umsatzziele.

Inhalte

- Was sind die Stärke meines Produkts?
- Nutzen statt Merkmale verkaufen: wie mache ich das?
- Kundenanalyse: Kundentypen erkennen und einschätzen
- Wie baue ich eine bestehende erfolgreiche Kundenbeziehung aus?
- Welche Alarm-Signale sendet der Kunde, bevor er geht?
- Verlustkunden: wie hole ich diese zurück?
- Beschwerdemanagement und Konfliktlösungen

Methoden

Workshops, Gruppenarbeiten, Trainerinput und Plenumsdiskussion, Rollenspiele.

Zielgruppe / Voraussetzung

Das Training richtet sich an Vertriebsmitarbeiter:innen in der Logistikbranche, die ihre Fähigkeiten im Beziehungsmanagement auf das nächste Level bringen wollen. Es eignet sich sowohl für erfahrene Vertriebler:innen als auch für Neueinsteiger:innen, die von Anfang an starke Kundenbeziehungen aufbauen möchten.

Investition

Auf Anfrage

Dauer

2 Tage

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



03 VERTRIEB

03-11 Der Kunde im Focus - Erfolgreiche Zusammenarbeit mit internen Schnittstellen in der Logistikbranche

Seite 32

In der komplexen Welt der Speditionslogistik hängt der Erfolg vertrieblicher Aktivitäten nicht nur von der Interaktion mit externen Kunden ab, sondern auch von einer reibungslosen Zusammenarbeit mit den internen Abteilungen, um dauerhaft eine qualitativ hochwertige Leistung im Interesse der Kunden zu erbringen. Dieses Seminar soll das Risiko des Silodenkens bewusst machen sowie Lösungsansätze und praktische Hilfestellungen aufzeigen.

Lernziele

Effizientere Kommunikationsprozesse: Durch eine enge Zusammenarbeit mit den internen Abteilungen verbessern Sie die internen Abläufe und steigern die Effizienz.

Bessere Kundenbetreuung: Eine erfolgreiche interne Abstimmung führt zu einer reibungsloseren Abwicklung und einer höheren Kundenzufriedenheit.

Stärkeres Teamgefühl: Durch den Abbau von internen Hürden und eine bessere Zusammenarbeit fördern Sie den Teamgeist und das gemeinsame Ziel, den Unternehmenserfolg zu steigern.

Inhalte

- Einführung in die interne Zusammenarbeit
- Perspektivwechsel herstellen und Risiken des Silodenken vermeiden
- Balance und Lösung für die täglichen Herausforderungen
- Kommunikationsstrategien
- Kollaborative Problemlösung

Methoden

Workshops, Gruppenarbeiten, Trainerinput und Plenumsdiskussion, Rollenspiele.

Zielgruppe / Voraussetzung

Dieses Seminar richtet sich an: Vertrieb, Speditionsleitung, Customer Service

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 34

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



04 SERVICE & KUNDENDIENST

04-03 Reklamation als Chance- Professionelle Reklamationsbearbeitung

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



04 SERVICE & KUNDENDIENST

04-06 Ärger macht Ärger noch ärger (Anti-Ärger Training)

Seite 38

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.

Hören Sie auf, sich zu ärgern.

In diesem Seminar lernen Sie, in angespannten Situationen gelassener zu bleiben und mit wirksamen Strategien Ihre Arbeits- und Alltagsqualität zu verbessern.

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 können Ihre fachliche Kompetenz wieder uneingeschränkt und ohne Ablenkung einsetzen

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
- 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 eigenen und fremden Ärger besser verstehen und zu mehr Gelassenheit finden möchten.

Investition

Auf Anfrage

Dauer

2 Tage

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



04 SERVICE & KUNDENDIENST

04-07 Partnerschaftliche Verhandlungen im beruflichen Alltag

Menschen verhandeln, jeden Tag.

Manchmal bei banalen Dingen,
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

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 Kontraktlogistikdienstleisters
- Kriterien bei der Auswahl eines Logistikpartners / Kontraktlogistikdienstleisters
- Gestaltung eines Logistikvertrages und Vertragscontrolling
- Lastenheft - Kundenanforderungen verstehen und richtig umsetzen
- Werkslogistik aus Sicht des Kontraktlogistikdienstleisters

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 diversen 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

In der Geschäftswelt ist Prozessmanagement wie das Zusammensetzen eines großen Puzzles. Jeder Teil des Puzzles repräsentiert einen Schritt oder eine Aufgabe, die ein Unternehmen erledigen muss. Doch was passiert an den Stellen, wo die Teile aufeinandertreffen? Hier kommen die abteilungsübergreifenden Schnittstellen ins Spiel - sie sind die Verbindungsstücke zwischen den Teilen des Puzzles.

Was ist aber, wenn die Teile nicht richtig zusammenpassen? Ein unvollständiges Bild. Genauso ist es in einem Unternehmen: Wenn die Schnittstellen zwischen den Abteilungen nicht gut gestaltet sind, können Informationen verloren gehen, Zusammenarbeit wird erschwert und Abläufe geraten ins Stocken. Die Optimierung dieser Schnittstellen ist daher entscheidend. Sie ermöglicht den reibungslosen Informationsfluss, fördert die Zusammenarbeit und sorgt dafür, dass alle Teile des Unternehmenspuzzles gut zusammenpassen. Prozessmanagement ohne Berücksichtigung der Abteilungsübergreifenden Schnittstellen wäre wie ein Puzzle ohne Anleitung - es fehlen wichtige Teile.

Lernziele

Verständnis der Grundlagen des Prozessmanagements: Die Teilnehmer erwerben ein fundiertes Wissen über die Grundprinzipien des Prozessmanagements und dessen Bedeutung für den Unternehmenserfolg. Überblick über Unternehmensschnittstellen und Prozesse: Die Teilnehmer lernen, wie verschiedene Unternehmensschnittstellen und Prozesse miteinander verknüpft sind und wie ihre Effizienz und Effektivität den Erfolg des Unternehmens beeinflussen können.

Prozesserfassung und -analyse: Die Teilnehmer werden in die Lage versetzt, Unternehmensprozesse systematisch zu erfassen und zu analysieren, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Identifikation von Schwachstellen: Die Teilnehmer erlernen Methoden zur Erkennung von Fehlverläufen und Schwachstellen in Prozessen, die zu ineffizientem Arbeiten führen. Optimierung von Prozessen: Die Teilnehmer entwickeln die Fähigkeit, Prozesse mithilfe geeigneter und individuell angepasster Methoden zu optimieren, um Effizienz und Qualität zu steigern. Planung und Festlegung von Prozesszielen: Die Teilnehmer lernen, wie sie klare Prozessziele planen und festlegen, die zur kontinuierlichen Verbesserung der Abläufe beitragen. Einführung und Anwendung von Kennzahlen: Die Teilnehmer erwerben Kenntnisse über die Einführung von relevanten Kennzahlen und Messsystemen zur Überwachung und Bewertung der Prozessleistung. Erkennen von Wettbewerbsvorteilen: Die Teilnehmer werden in die Lage versetzt, Wettbewerbsvorteile durch Prozessoptimierung und Qualitätsverbesserungen zu identifizieren und zu nutzen.

Durchführung von Prozess-Benchmarking: Die Teilnehmer lernen, wie sie Benchmarking-Methoden einsetzen, um ihre Prozesse mit Best Practices zu vergleichen und daraus wertvolle Erkenntnisse für Verbesserungen zu gewinnen.

Inhalte

- Grundlagen des Prozessmanagements
- Unternehmensschnittstellen und Prozesse im Überblick
- Erfassen und analysieren von Prozessen
- Identifizieren von Fehlverläufen und Schwachstellen
- Optimieren von Prozessen mithilfe individueller Methoden
- Planung und Festlegung der Prozessziele
- Einführung von Kennzahlen, Messgrößen und Messsystemen
- Wettbewerbsvorteile erkennen durch Effizienzsteigerung und Qualitätsverbesserung
- Durchführung von Prozess-Benchmarking

Methoden

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

Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte und leitende Angestellte aus Bereichen mit signifikanten Unternehmens-Schnittstellen.

Investition

Auf Anfrage

Dauer

2 Tage

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage

In einer zunehmend digitalen Welt spielt Künstliche Intelligenz eine entscheidende Rolle bei der Optimierung von Geschäftsprozessen. Insbesondere in der Speditionsbranche eröffnen KI-Technologien neue Möglichkeiten, um Arbeitsabläufe zu automatisieren, Vorhersagen zu treffen und Entscheidungen schneller und fundierter zu fällen. Dieses Seminar bietet Ihnen eine umfassende Einführung in die Anwendung von KI im operativen Handling einer Spedition. Sie lernen, wie KI-basierte Tools und Systeme eingesetzt werden können, um Prozesse wie Routenplanung, Lagerverwaltung, Frachtkalkulation und das Echtzeit-Tracking von Sendungen effizienter zu gestalten.

Lernziele

Nach dem Seminar werden die Teilnehmer in der Lage sein:

Die Grundlagen und Anwendungsfelder von KI in der Spedition zu verstehen.

Potenziale für den Einsatz von KI in ihrem eigenen Unternehmen zu identifizieren.

Konkrete Schritte zur Implementierung von KI-basierten Lösungen zu planen und umzusetzen

Einführung in Künstliche Intelligenz: Grundlegende Konzepte und Technologien, die im Speditionswesen relevant sind.

Automatisierung und Effizienzsteigerung: Wie KI wiederkehrende Aufgaben automatisieren kann, um die Produktivität zu erhöhen und Fehlerquoten zu reduzieren.

Predictive Analytics: Einsatz von KI zur Vorhersage von Nachfrage, Verspätungen und Störungen im Transportablauf.

Optimierung der Routenplanung: Wie KI-basierte Algorithmen die schnellsten und kosteneffizientesten Routen berechnen.

Anwendungsbeispiele aus der Praxis: Erfolgreiche Implementierung von KI-Lösungen in bestehenden Logistiknetzwerken.

Inhalte

- Einführung in Künstliche Intelligenz, Konzepte und Technologien
- Automatisierung und Effizienzsteigerung
- Predictive Analytics
- Optimierung der Routenplanung
- Anwendungsbeispiele aus der Praxis

Methoden

Das Seminar umfasst eine Mischung aus Fachvorträgen, Fallstudien, interaktiven Übungen und Diskussionen.

Zielgruppe / Voraussetzung

Dieses Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte in Speditionen, Logistikunternehmen und Transportdienstleistern, die die Effizienz und Präzision ihrer operativen Abläufe durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) steigern möchten.

Investition

Auf Anfrage

Dauer

2 Tage

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage

Kurzbeschreibung

Planspiele simulieren auf anschauliche Art und Weise reale Prozesse. Spielerisch werden Zusammenhänge dargestellt und für die Teilnehmer erfahrbar gemacht.

Das BWL-Logistikplanspiel ist besonders geeignet, um Ihren Mitarbeitern einen Gesamtüberblick im Bereich Logistik zu geben.

In einem Wechsel von Input, Einheiten und der anschließenden Umsetzung der Inhalte auf dem Brett in dem "eigenen" Logistikunternehmen, lernen die Teilnehmer die Grundlagen der Logistik kennen.

Aufträge bearbeiten, um Aufträge verhandeln und Entscheidungen über Expansionen fördern ein kostenbewusstes Denken und Handeln.

Ein spontanes Reagieren auf typische Probleme erweitert die Krisenkompetenz der Teilnehmer.

Die Schwerpunkte des Planspiels können je nach Zielgruppe auf der Logistik Kette, auf die Steigerung der Produktivität oder der Krisenbewältigung liegen.

Lernziele

Die Teilnehmer erhalten ein umfassendes Verständnis der verschiedenen Aspekte und Zusammenhänge in der Logistik. Sie lernen die grundlegenden Prozesse kennen, die für den Betrieb eines Logistikunternehmens erforderlich sind.

Praxisorientiertes Wissen durch Simulation:

Durch das aktive Spielen und Simulieren realer Logistikprozesse wird theoretisches Wissen praktisch anwendbar gemacht. Die Teilnehmer erfahren spielerisch, wie Entscheidungen in der Logistik Einfluss auf den Gesamterfolg des Unternehmens haben.

Entwicklung von Entscheidungs- und Verhandlungskompetenzen:

Die Teilnehmer trainieren das Bearbeiten von Aufträgen und das Führen von Verhandlungen. Sie lernen, wie Entscheidungen über Expansionen und Investitionen kostenbewusst getroffen werden können, um den Unternehmenserfolg zu sichern.

Steigerung der Krisenkompetenz:

Die Teilnehmer erweitern ihre Fähigkeit, schnell und effektiv auf unerwartete Probleme und Herausforderungen zu reagieren, die im Logistikalltag auftreten können. Dies fördert eine proaktive Herangehensweise an Krisensituationen.

Inhalte

- Krisenkompetenz
- Flexibilität
- Kostenbewusstes Denken und Handeln
- Bewusstsein für organisationale Resilienz

Methoden

Ein Planspiel ist eine interaktive Lernmethode, die reale Prozesse und Szenarien simuliert, um komplexe Zusammenhänge anschaulich darzustellen. Teilnehmer übernehmen spezifische Rollen und treffen Entscheidungen, die unmittelbare Auswirkungen auf das simulierte Unternehmen haben.

Zielgruppe / Voraussetzung

Alle Mitarbeiter die Kostenverantwortung tragen und so mit einem signifikanten Einfluss auf das Geschäftsergebnis haben. Speditionsleiter, Vertriebsleiter, Controller.

Investition

Auf Anfrage

Dauer

2 Tage

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 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



07 UMSCHLAG & DISPOSITION

07-01 Schadenminimierung im Lager - Workshop

Seite 55

Im Logistiklager soll die Zahl entstehender Schäden durch geeignete Maßnahmen minimiert werden. Dabei sollen Ursache-Wirkung-Zusammenhänge aufgedeckt und Begleiterscheinungen und Wechselwirkungen berücksichtigt werden. Anhand praxisingerechter 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 praxisingerechte 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

- Kostenaffinität
- 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 58

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

Trainer:innen-Input, Fall-/Best-Practice-Beispiele, Übungen, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Arbeitshilfen, Checklisten, Rollenspiele

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

Seite 59

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



08 PERSÖNLICHKEIT

08-03 LLION Probleme wirksam angehen und lösen

Seite 60

Probleme gibt es doch immer wieder und überall, oder? Wäre es dann nicht toll, man nimmt die Herausforderung an und sucht nach der passenden Lösung? Aber wie genau geht man da am besten vor? Im Seminar werden Vorgehensweisen besprochen, die helfen, Probleme zu zerlegen und in kleinen Schritten Lösungen zu erarbeiten. Davor werden Probleme aber erst einmal als Chancen umgedeutet, um dann Lust zu bekommen, überhaupt nach einer Lösung zu suchen. Die Kommunikation und die Ursachenforschung im Problemraum werden ebenfalls nicht zu kurz kommen und aus Problemen werden plötzlich kleine Geschenke.

Lernziele

Probleme als Chancen erkennen
Verständnis von Ursache-Wirkung-Zusammenhängen
Strukturierte Problemanalyse
Kreative Lösungsfindung
Bewertung von Lösungsmöglichkeiten
Effektive Kommunikation im Problemlösungsprozess

Inhalte

- Probleme als Geschenk akzeptieren
- Zusammenhang von Ursache und Wirkung sichtbar machen
- Probleme analysieren, strukturieren und zerlegen
- Kreative Lösungsfindung und Methoden
- Lösungsmöglichkeiten entwickeln und bewerten
- Kommunikation im Lösungs- und Problemraum

Methoden

Impulse durch den/die Trainer:in, Gruppen- und Einzelarbeiten Diskussion und vertrauensvoller Austausch.

Zielgruppe / Voraussetzung

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen, die an einem lösungsorientierten Miteinander Interesse haben. Es sind keine speziellen Voraussetzungen für das Seminar notwendig.

Investition

Auf Anfrage

Dauer

1 Tag

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



08 PERSÖNLICHKEIT

08-04 Wertschätzende Beziehung +
Kommunikation im Unternehmen

In der Schnellebigkeit des Arbeitsalltags ist jede:r damit beschäftigt, seine Aufgaben und Arbeiten so schnell und so gut wie möglich zu erledigen. Oft ist man aber nicht alleine für eine Sache zuständig, sondern es müssen Kolleg:innen, andere Abteilungen oder Unternehmensbereiche Hand in Hand arbeiten, um eine Sache zu erledigen. Nicht immer verläuft diese Zusammenarbeit reibungsfrei und ohne Konflikte. Unter Stress bleibt außerdem wenig Zeit, ausreichend zu kommunizieren, Verständnis für die Situation anderer zu aufzubauen und das eigene Kommunikationsverhalten zu reflektieren. Das Resultat daraus sind Reibungsverluste im Miteinander und eine schlechte Kommunikation. "Sei Du die Veränderung, die Du Dir bei der Kommunikation wünschst"! Ziel ist es, gegenseitig Verständnis zu entwickeln, empathisch und wertschätzend zu kommunizieren und Konflikte und Widerstände proaktiv aufzulösen und sogar einen Mehrwert daraus zu ziehen. Nach diesem Seminar fällt es Ihnen leichter, auf Andere zuzugehen, gemeinsam nach Lösungen zu suchen und Sie sind sogar Treiber einer wertschätzenden und offenen Kommunikation im Unternehmen, woraus sich eine bessere Wertschöpfung und weniger Stress ergibt.

Lernziele

Ziel ist es, gegenseitig Verständnis zu entwickeln, empathisch und wertschätzend zu kommunizieren und Konflikte und Widerstände proaktiv aufzulösen und sogar einen Mehrwert daraus zu ziehen. Nach diesem Seminar fällt es Ihnen leichter, auf Andere zuzugehen, gemeinsam nach Lösungen zu suchen und Sie sind sogar Treiber einer wertschätzenden und offenen Kommunikation im Unternehmen, woraus sich eine bessere Wertschöpfung und weniger Stress ergibt.

Inhalte

- Herausforderungen des täglichen Miteinander aufdecken
- Grundlagen der Kommunikation
- Wertschätzend Feedback geben und nehmen
- Ich-Botschaften mit kurzem Exkurs GFK
- Widerstände erkennen, verstehen und managen
- Unterschiedliche "Kommunikationstypen" kennen und verstehen lernen
- Aktives Zuhören, Perspektivenwechsel, Verständnis für Stakeholder entwickeln
- Wertschätzend "Nein" sagen
- Konflikte verstehen und schlichten
- Win-Win Situationen erzeugen
- Über die Schwierigkeit, mal anders zu reagieren als sonst

Methoden

Impulse durch den/die Trainer:in, Gruppen- und Einzelarbeiten, Diskussion, Übungen und vertrauensvoller Austausch

Zielgruppe / Voraussetzung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Bereichen

Investition

Auf Anfrage

Dauer

2 Tage

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage

Meist fällt einem erst im Nachhinein ein, was eine gute und passende Antwort oder Reaktion gewesen wäre. Deshalb werden in diesem Seminar Schlagfertigkeit und Gelassenheit trainiert. Sie üben, selbstbewusst Ihre eigene Meinung zu vertreten und sich weder durch Killerphrasen noch durch persönliche Angriffe aus der Ruhe bringen zu lassen. Im Mittelpunkt des Seminars steht die angemessene Reaktion - das bedeutet, erst zu überlegen und dann angemessen zu antworten.

Lernziele

Souveräner Umgang mit verbalen Herausforderungen: Die Teilnehmer lernen, wie sie auf verbal herausfordernde Situationen und Killerphrasen schnell und angemessen reagieren können, um das Gespräch zu deeskalieren und die Kontrolle zu behalten.

Erkennen und Abwehren von verbalen Angriffen: Die Teilnehmer erwerben die Fähigkeit, verbale Angriffe rasch zu erkennen und souverän darauf zu reagieren, um ihre Position zu stärken und Eskalationen zu vermeiden.

Klare Grenzen setzen: Die Teilnehmer üben, wie sie in Gesprächen und Konfliktsituationen klare Grenzen setzen und dabei verantwortungsvoll und respektvoll kommunizieren.

Gelassener Umgang mit Betroffenheit: Die Teilnehmer entwickeln Strategien, um mit persönlichen Angriffen oder Betroffenheit ruhig und professionell umzugehen, ohne die Kontrolle über ihre Reaktionen zu verlieren.

Einsatz von Standardantworten: Die Teilnehmer erstellen und üben den Einsatz einer "Toolbox" von Standardantworten, die sie in kritischen Situationen schnell und sicher anwenden können.

Förderung einer positiven Gesprächsführung: Die Teilnehmer lernen Techniken der positiven Gesprächsführung, die auch in Konfliktgesprächen dazu beitragen, Lösungen zu finden und Beziehungen zu erhalten.

Inhalte

- Reaktionsmöglichkeiten auf verbal herausfordernde Situationen und Killerphrasen
- Verbale Angriffe schnell erfassen und souverän reagieren
- Grenzen setzen und verantwortungsvoll kommunizieren
- Mit Betroffenheit gelassen umgehen und professionell antworten
- Standardantworten als Toolbox für die Hosentasche
- Positive Gesprächsführung, auch in Konfliktgesprächen

Methoden

Impulse durch den/die Trainer:in, Gruppen- und Einzelarbeiten Diskussion, situative Rollenübungen und vertrauensvoller Austausch.

Zielgruppe / Voraussetzung

Fach- und Führungskräfte und alle Mitarbeiter, die verbalen Herausforderungen oder Killerphrasen angemessen begegnen wollen

Investition

Auf Anfrage

Dauer

1 Tag

Termine / Veranstaltungsorte

Individuell auf Anfrage



09 AUSBILDUNG

09-01 LLION Business Trainerausbildung
(7 Module mit 14 Sessions + Prüfung)

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 erweitern Ihr Wissen und erhalten neue Kompetenzen und sind "vorne" beim Lernmedium Live-Online-Lernen dabei.

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