



SEMINARE 2009

DER KRISE BEGEGNEN...

Seminarangebote
2009



Bildungswerk
der Hessischen Wirtschaft e. V.

BILDUNGSWERK
HESSEN*METALL*

Der direkte Weg zu uns ...

Ihre Ansprechpartner

Kurze Wege sind uns wichtig: Unsere Berater stehen für Ihre Fragen gern zur Verfügung. Sprechen Sie uns an.

Joachim Velten

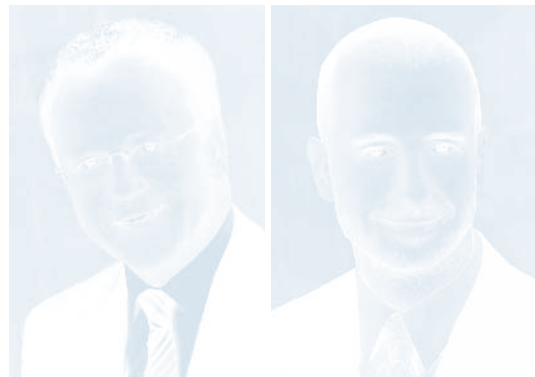
Telefon 06032 948-110

E-Mail j.velten@bildungshaus-bad-nauheim.de

Frank Neuhaus

Telefon 06032 948-750

E-Mail neuhaus.frank@bwhw.de



Seminare 2009

Der Krise begegnen...

Die weltweit angespannte Wirtschaftslage hat auch mittelständische Unternehmen erreicht. In diesen Zeiten der Krise stehen alle betrieblichen Ausgaben auf dem Prüfstand. Dabei besteht die Gefahr, dass die Qualifizierung der Mitarbeiter als eine entscheidende Voraussetzung für die Zukunftsfähigkeit eines jeden Unternehmens dem Rotstift zum Opfer fällt.

Um Krisenzeiten aber erfolgreich zu bestehen, müssen Führungskräfte wissen, wie sie erfolgreich und glaubwürdig führen. Mitarbeiter benötigen Orientierung und Sicherheit, um auch in diesen Zeiten mitzuziehen.

Der Unternehmensservice Bildungswerk Hessen Metall e.V. – Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e.V. kann Ihnen geförderte Seminare einmalig zu günstigeren Preisen in der zweiten Jahreshälfte 2009 anbieten. Besonders hinweisen müssen wir darauf, dass eine zusätzliche Förderung der in diesem Flyer angebotenen Seminare leider nicht möglich ist.

Führen in der Krise

Zielgruppe

Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen.

Ziele

Um Veränderungen in Krisensituationen erfolgreich umzusetzen, müssen Sie als Führungskraft Wissen über Veränderungsprozesse aufbauen und zielorientiert und glaubwürdig führen. Mitarbeiter brauchen Orientierung und eine gewisse Sicherheit, um auch in Krisenzeiten mitzuziehen.

Führen in der Krise ist wie Segeln im Sturm. Viele Führungsinstrumente wirken nicht mehr so, wie wir es erwartet haben und neue Kompetenzen sind jetzt stärker gefordert.

Zentraler Inhalt dieses Seminars ist, wie Sie trotz schlechter Konjunktur Ihr Team bei der Stange halten und es darüber hinaus schon jetzt für die Zeit nach der Krise in Stellung bringen. Sie werden für ein Verhalten sensibilisiert, welches Ihre Rolle im Unternehmen stärkt und bestmöglich absichert.

Inhalte

- Positive Aspekte von Krisen
- Auslöser von Veränderungsprozessen
- Phasen im Veränderungsprozess

- Erfolgreiches Verhalten im Veränderungsprozess
- Menschliche Reaktionsmuster auf Unsicherheit und Mehrdeutigkeit
- Umgang mit Widerstand und Angst
- Kommunikation mit dem Team und einzelnen Mitarbeitern
- Kommunikation schlechter Nachrichten
- Umgang mit Kündigungen
- Umgang mit mir selbst als Führungskraft

Methoden

Interaktives Seminar, Wechsel von Plenums-, Gruppen- und Einzelarbeit, praxisorientierte Wissensvermittlung

Termin / Ort

10.–11.12.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

350,00 Euro (+antl. MwSt.) einschl. Einzelzimmer, Vollpension, Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Innerbetriebliche Schulungen effektiv durchführen

Ziele

Das Seminar eignet sich als Vorbereitung, um interne Qualifikationsphasen mit internen Referenten/innen bzw. Mitarbeitern/innen zu gestalten. Die vorgesehenen Teilnehmer/innen bereiten ihre Schulungsbeiträge mit Hilfe des Seminars vor, definieren Ziele, überprüfen die Wirkungen und übernehmen Verantwortung für die Weiterentwicklung von Mitarbeitern und Unternehmen.

Die Teilnehmer/innen lernen und erproben

- das zu vermittelnde Wissen sinnvoll zu strukturieren.
- komplexe Sachverhalte anschaulich, verständlich und überzeugend darzustellen.
- eine konstruktive und gewinnende Kommunikation mit den Zuhörern/innen aufbauen.
- Ziele und Wirkungen einer Schulung zu überprüfen und das eigene Schulungsverhalten entsprechend anzupassen.

Die Teilnehmer/innen erhalten persönliches Feedback zu einer im Seminar durchgeführten Übungssequenz (mit Videoaufzeichnung).

Inhalte

- Bedarfsanalyse und Zielsetzungen für Schulungen
- Vorbereitung, Strukturierung und Durchführung einer Schulung
- Ziele, Zeitplan und Gliederung von Schulungseinheiten

- Die Gestaltung und Steuerung von effektiver Kommunikation
- Einbeziehung des Kenntnisstandes und der Reaktionen der Zuhörer/innen
- Die Bedeutung der Visualisierung bei der Darstellung von Inhalten und Prozessen
- Der Umgang mit Medien und die Bedeutung der Körpersprache
- Möglichkeiten zur Überprüfung des Schulungserfolges
- Erfolgskriterien und Wirkfaktoren erkennen und gestalten – Was will ich erreichen?

Die Teilnehmer werden gebeten, konkrete Themenstellungen und entsprechendes Material für die vorgesehenen Schulungen mitzubringen.

Methoden

Lehrgespräche, Kleingruppenarbeit, Einzelarbeit, Präsentation/Unterweisung mit Videofeedback, Übung, Austausch

Dauer 2 Tage

Termin / Ort

21.–22.09.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

350,00 Euro (+antl. MwSt.) einschl. Einzelzimmer, Vollpension, Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Das Mitarbeitergespräch als wesentliches Führungsinstrument

Zielgruppe

Führungskräfte, die Mitarbeitergespräche führen bzw. sich darauf vorbereiten wollen.

Ziele

Mitarbeitergespräche haben die grundlegende Aufgabe festzustellen, ob und inwieweit Mitarbeiter den Anforderungen ihres Arbeitsplatzes nach Eignung und Leistung entsprechen. Es dient der Überprüfung der Zusammenarbeit zwischen Führungskraft und Mitarbeiter sowie Mitarbeiter und Kollegen. Die Führungskräfte lernen, was sie tun müssen, um Mitarbeitern ein fundiertes Feedback zu ihren Kenntnissen, Fertigkeiten und ihrem Verhalten geben zu können. Darüber hinaus wird ihnen vermittelt, wie durch Mitarbeitergespräche die Motivation erhöht und eine Weiterentwicklung des Mitarbeiters erreicht werden kann. Sie lernen weiterhin, Missverständnisse und Konflikte in der Zusammenarbeit aufzudecken, anzusprechen und Wege zur Lösung zu erarbeiten. Im Seminar erhalten sie eine Rückmeldung und Einschätzung ihres Kommunikations- und Konfliktverhaltens und entwickeln ihr Kommunikationsverhalten weiter.

Inhalte

- Kommunikationspsychologisches Modell der Gesprächsführung
- Selbst- und Fremdwahrnehmung

- Feedback geben und nehmen
- Voraussetzungen für Feedback
- Inhalts- und Beziehungsebene
- Zusammenhang – Mitarbeitermotivation und Führungsverhalten
- Voraussetzungen, Ablauf, Inhalte wirksamer Mitarbeitergespräche
- Vor- und Nachbereitung des Gesprächs
- Gesprächsabschluss und Ergebnissicherung
- Gesprächsteuerung durch Fragen, aktives Zuhören und Ich-Botschaften

Methoden

Theorieinputs, Kleingruppen- und Plenumsarbeit, Einzelarbeit, Interaktionsübungen, Rollenspiele

Dauer

2 Tage

Termin / Ort

17.–18.09.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis 350,00 Euro (+antl. MwSt.)
einschl. Einzelzimmer, Vollpension,
Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Betriebsbedingte Trennungsgespräche sicher und fair führen

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen der Personalabteilung, Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen, die betriebsbedingte Trennungsgespräche mit Mitarbeitern durchführen werden.

Ziele

Eine wesentliche Aufgabe von Führungskräften bei Personalanpassungsprozessen besteht in einer klaren und fairen Kommunikation der Trennungsbotschaft gegenüber den betroffenen Arbeitnehmern.

Der Workshop dient zur Findung eines authentischen Standpunktes der Führungskräfte, um insbesondere betriebsbedingte Trennungsgespräche konflikt- und stressfreier zu führen.

Inhalte

Der Workshop orientiert sich inhaltlich an den zu erwartenden emotional schwierigen Situationen beider Gesprächspartner.

- Vorbereitung, Aufbau und Ablauf von Trennungsgesprächen
- Aktives Zuhören: Erarbeitung geeigneter Rollen und Kommunikationsregeln für Trennungsgespräche

- Typische Reaktionen und Verhaltensmuster der Mitarbeiter und der Führungskräfte
- Welche Nachricht/Botschaft kommt (wie) an; Klärung von Sach- und Beziehungsebene

Methoden

Moderation, Erwartungs- und Rollenklärung, Selbstreflexion, Impulsreferat, Diskussion und Erfahrungsaustausch

Dauer

1 Tag

Termin / Ort

30.09.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

125,00 Euro (+antl. MwSt.) einschl. Verpflegung, Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat

Zielgruppe

Geschäftsführer/-innen, Personalleiter/-innen und Führungskräfte mit Personalverantwortung.

Ziele

In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer einen Überblick zu den wichtigsten Regelungen aus dem Betriebsverfassungsgesetz. Dabei werden ihnen sämtliche Beteiligungsrechte des Betriebsrates sowie die Pflichten des Arbeitgebers vermittelt. Sie lernen, was der Betriebsrat in personellen, sozialen und wirtschaftlichen Angelegenheiten einfordern kann. Sie erarbeiten Voraussetzungen zur Gestaltung erfolgreicher Gespräche, Beratungen und Verhandlungen mit dem Betriebsrat. Sie lernen Methoden der Konfliktprävention und erfolgreicher Gesprächsführung kennen und anwenden.

Inhalte

- Verpflichtung zur vertrauensvollen Zusammenarbeit, § 2 BetrVG
- Unternehmerischer Handlungsspielraum
- Rechte und Pflichten des Unternehmers
- Beteiligungsrechte des Betriebsrates:
 - Informations- und Beratungsrechte, Anhörungsrechte,
 - Mitbestimmungsrechte
 - Personalplanung, Einstellung, Versetzung, Umgruppierung

- Kündigung
- Betriebsvereinbarungen, Interessenausgleich, Sozialplan
- Einigungsstelle
- Wirtschaftsausschuss,
- Voraussetzungen zur Schaffung eines Vertrauensverhältnisses aus rechtlicher und kommunikativer Sicht.
- Beurteilung des Gesprächspartners und der Gesprächssituation.
- Konfliktwahrnehmung und Analyse von Konfliktbedingungen.
- Balance zwischen persönlichen Lösungsvorstellungen, betrieblicher Zielsetzung und den Erwartungen des Betriebsrates

Methoden

Lehrvortrag, Diskussion, Kleingruppen- und Plenumsarbeit, praxisorientierte Fallarbeit, Rollenspiel

Dauer

2 Tage

Termin / Ort

16.–17.11.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis 350,00 Euro (+antl. MwSt.)
einschl. Einzelzimmer, Vollpension,
Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Moderationstraining – Besprechungen und Sitzungen effektiv und zielorientiert leiten

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, die häufig Besprechungen in Teams und Arbeitsgruppen leiten. Das Seminar wendet sich an alle, die in Sitzungen und Besprechungen mehr Beteiligung und Ergebnisorientierung erreichen wollen (Projektgruppen, Abteilungsbesprechungen oder Qualitätszirkel oder Gruppenarbeitssitzungen).

Ziele

Die Teilnehmer lernen Methoden kennen, mit denen die Potenziale und die Kreativität der Beteiligten genutzt werden, um ein Ergebnis zu erreichen und dessen Umsetzung voranzutreiben. Außerdem lernen sie die Unterschiede zwischen Leitung und Moderation kennen und auf unterschiedliche Besprechungsanlässe anzuwenden.

Inhalte

- Aufbau und Ablauf von Besprechungen und Sitzungen
- Moderationszyklus
- Rolle, Aufgabe und Haltung des Moderators oder Besprechungsleiters
- Methoden für die jeweiligen Phasen in der Sitzung/Besprechung: Leitfragen, Themenauswahl und -priorisierung, Punkt-, Karten- und Zurufabfrage, Problemanalyseschema, Ursachen-Wirkungsdiagramm, Maßnahmenplan etc.

- Leiten oder moderieren? Welche Form für welche Sitzung?
- Fragetechniken der Moderation (Wer fragt führt!)
- Visualisierung und Protokoll in der Moderation
- Umgang mit Vielrednern, Besserwissern, Störern und Stillen etc.
- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung einer Moderation

Methoden

Lehrvortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Moderation erleben, Erproben des eigenen Moderationsstils

Dauer

2 Tage

Termin / Ort

03.–04.12.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

350,00 Euro (+antl. MwSt.) einschl. Einzelzimmer, Vollpension, Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Betriebswirtschaftliche Grundlagen für eine kostenbewusste Betriebsführung

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte

Ziele

Die Teilnehmer erhalten eine schnelle Orientierung über aktuelle Führungsaufgaben und -instrumente im Unternehmen, einen kompakten Überblick über Analyse- und Steuerungsinstrumente aus dem Bereich der „harten“ BWL. Als Betriebswirtschaftler dient ihnen das als Feedback, welche Teile ihres Wissens in der Praxis gefragt sind bzw. als Ergänzung ihrer Kenntnisse – als Nicht-Betriebswirtschaftler sollen die Teilnehmer die Fachsprache besser verstehen, Begriffe einordnen und grundlegende Instrumente auf ihre Einsatzmöglichkeiten überprüfen und anwenden können.

Inhalte

- Unternehmensziele
- Kostenrechnung, Controlling
- Deckungsbeitragsrechnung
- Break-Even-Point
- Generelle Methoden zur Ergebnisoptimierung und Kostensenkung, z. B. Kennzahlen, Benchmarking
- ABC-Analyse
- Wertanalyse, Gemeinkosten-Wertanalyse

- Business Reengineering
- Checklisten zur Kostensenkung
- Kostenoptimierung in den einzelnen Unternehmensfunktionen

Methoden

Lehrgespräch, Gruppenarbeit, Bearbeitung von Fallbeispielen, teilnehmerorientierte Themenauswahl und -vertiefung, Vortrag

Dauer

3 Tage

Termin / Ort

07.–09.10.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

490,00 Euro (+antl. MwSt.)
einschl. Einzelzimmer, Vollpension,
Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Grundlagen des Individual-Arbeitsrechts

Zielgruppe

Führungskräfte aller Bereiche sowie Mitarbeiter/-innen aus dem Personalbereich.

Ziele

In kaum einem Rechtsgebiet ergeben sich so viele Neuerungen und Änderungen wie im Arbeitsrecht. Im Rahmen dieses Seminars erhalten die Teilnehmer die Möglichkeit, „altes Wissen“ aufzufrischen, zu vertiefen und sich darüber hinaus neues anzueignen.

Inhalte

- Begründung des Arbeitsverhältnisses
 - Arbeitsvertrag – Abschluss und Inhalt; Befristungsmöglichkeiten; Bedeutung der Probezeit; Rechte und Pflichten der Vertragspartner; Änderung der Arbeitsbedingungen: Weisungsrecht, Versetzung, Änderungskündigung
- Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsverhältnis
 - Entgeltfortzahlung an Feiertagen und bei Krankheit; Arbeitszeitrecht; Entgeltfragen: Zulagen, Anwesenheitsprämien, Gratifikationen; Urlaub und Freistellung; Sonderregelungen: Schwerbehindertengesetz, Mutterschutzgesetz, Bundeserziehungsgeldgesetz, Arbeitsplatzschutzgesetz, Berufsbildungsgesetz,

Jugendarbeitsschutzgesetz; Pflichtverletzung und Disziplinarbefugnisse; die Personalakte

- Beendigung des Arbeitsverhältnisses
 - Anfechtung; Aufhebungsvertrag; Ordentliche Kündigung und soziale Rechtsfertigung: Verhaltensbedingte Gründe (Pflichtverletzungen, Schlechtleistung etc.)
 - Abmahnungserfordernis; Personenbedingte Gründe (häufige Kurzerkrankungen, lang andauernde Erkrankung, krankheitsbedingte Unmöglichkeit) Betriebsbedingte Gründe (Wegfall von Arbeitsplätzen); Außerordentliche Kündigung: Abwicklungsvereinbarung, Ausgleichsquittung, Herausgabe von Arbeitspapieren, Zeugnisrecht

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele

Dauer 2 Tage

Termin / Ort

30.11.–01.12.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

350,00 Euro (+antl. MwSt.) einschl. Einzelzimmer, Vollpension, Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Das Arbeitsverhältnis beenden – Kündigung und Arbeitszeugnis

Zielgruppe

Qualifizierte Mitarbeiter/-innen aus dem Personalwesen.

Ziele

- Kündigung – Probleme der Beendigung
 - Das Ziel des Arbeitgebers ist die Beendigung eines Arbeitsverhältnisses. Dies kann durch Kündigung oder Aufhebungsvertrag geschehen. Der Aufhebungsvertrag bietet in vielen Fällen eine für beide Parteien vertretbare Lösung.
- Das Arbeitszeugnis
 - Das Seminar soll durch Aufzeigen der Gestaltungsmöglichkeiten von Zeugnissen gerichtliche Auseinandersetzungen minimieren bzw. bei nicht vermeidbaren Prozessen bereits im Vorfeld die Prozesschancen optimieren.

Inhalte

- Probleme der Beendigung des Arbeitsverhältnisses
 - Aufhebungsvertrag: Checkliste für außergerichtliche Aufhebungsverträge und Prozessvergleiche in
 - Kündigungs(schutz)-angelegenheiten
 - Form, Art der Beendigung

- Abfindung, betriebliche Altersversorgung, Wettbewerbsverbot, Kostenregelung; Sonderfälle
- Muster von Aufhebungsverträgen
- Das Arbeitszeugnis
 - Arten und Inhalte, Hilfen zur Formulierung, Berücksichtigung rechtlicher Anforderungen
 - Form, Formulierung, Aussage, Interpretation

Methoden

Kurzreferate, Lehrgespräche, Übungen

Dauer

1 Tag

Termin / Ort

09.11.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

125,00 Euro (+antl. MwSt.) einschl. Verpflegung, Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Strategisches Marketing – Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte im Bereich Marketing aus kleinen und mittleren Unternehmen.

Ziele

Die Teilnehmer werden im Rahmen des Seminars die Elemente eines erfolgreichen strategischen Marketings kennen lernen sowie danach in der Lage sein, die gewonnenen Erkenntnisse unternehmensspezifisch umzusetzen. Hierzu gehört zunächst eine gezielte Analyse der Umwelt mit den Schwerpunkten Kunden- und Wettbewerbsanalyse. Welche Kunden sollen wie angesprochen werden? Welche Marktsegmente bieten die größten Erfolgspotenziale? Wo zeigt der Wettbewerb Schwächen? Mit welchen Veränderungen ist zukünftig zu rechnen?

Dies sind nur einige Fragen, deren effiziente Beantwortung im Rahmen des Seminars vermittelt wird. Im zweiten Hauptteil wird aufgezeigt, wie in Abhängigkeit von den herrschenden Marktbedingungen strategische Alternativen abgeleitet, bewertet und umgesetzt werden können, um so den Erfolg des Unternehmens langfristig zu sichern.

Inhalte

- Einordnung des Marketings in die Unternehmensstruktur
- Erfolgsfaktoren im strategischen Marketing
- Analyse der Ausgangssituation – Rahmenbedingungen, Kunden, Wettbewerber
- Stärken und Schwächen des eigenen Unternehmens
- Blick in die Zukunft
- Zielbestimmung
- Auffinden und Bewertung strategischer Alternativen
- Umsetzung der strategischen Entscheidungen
- Strategisches Marketing-Controlling

Methoden

Kurzvorträge, Fallbeispiele, Einzel- und Gruppenarbeit, Erfahrungsaustausch

Dauer

2 Tage

Termin / Ort

28.–29.09.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

350,00 Euro (+antl. MwSt.) einschl. Einzelzimmer, Vollpension, Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

1 x 1 des aktiven Verkaufens

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte mit Vertriebs-, Verkaufs- und Kundendienstfunktionen im Innen- und Außendienst.

Ziele

Die Teilnehmer/innen lernen die ziel- und kundenorientierte Planung und Durchführung des Verkaufsgesprächs sowie verschiedene Gesprächstechniken kennen. Sie analysieren und optimieren dabei ihren eigenen Verkaufsstil.

Inhalte

- Bedeutung der Kundenorientierung für den Unternehmenserfolg
- Grundlagen der Verkaufspsychologie
- Modell des situativen Verkaufens
- Unterschiedliche Kundentypen
- Sie-Ansprache, Positiv-Formulierungen
- Aktives Zuhören
- Einführung in die Gesprächstechniken
 - Eröffnungstechniken zum Beziehungsaufbau
 - Fragetechniken zur Bedürfnisklärung
 - Nutzenargumentationen im Überzeugungsprozess
 - Wirkungsvolle Einwandbehandlung
 - Situationsadäquate Abschluss-techniken
- Zielorientierte Nachbereitung des Gesprächs

Methoden

Präsentation, Brainstorming, Spontanübungen, Einzelarbeit, Gruppenarbeit, Selbstanalyse

Dauer

3 Tage

Termin / Ort

02.–04.11.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

490,00 Euro (+antl. MwSt.)
einschl. Einzelzimmer, Vollpension,
Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Erfolg im Kundenservice – Verkauf am Telefon

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen mit Vertriebs-/Verkaufsfunktionen im Innen- und Außendienst.

Ziele

Die Teilnehmer entwickeln und schärfen ihren Blick auf die Themen „Kundenzufriedenheit“ sowie die „Bedeutung der Kundenorientierung für den Unternehmenserfolg“. Die Teilnehmer erlernen ein effizientes und adressatenorientiertes Verhalten am Telefon gegenüber internen und externen Gesprächspartnern.

Inhalte

- Was heißt Kundenorientierung und wie können wir Kundenorientierung praktizieren?
- Kundenbedürfnisse eruieren: Welche Erwartungen haben unsere Kunden?
- Allgemeine Verhaltensregeln für das Telefongespräch:
 - z. B. persönliche Kundenansprache am Telefon, gezielt informieren und aktiv zuhören
- Womit beeinflussen wir am Telefon? (Körpersprache), Stimme, Sprechweise, Wortwahl als Kommunikationssignale bewusst anwenden und beim Kunden einschätzen können

- Einstieg in das telefonische Verkaufsgespräch
- Die Frage als Element der Gesprächsführung
 - Fragearten für die Bestellannahme und das Verkaufsgespräch
- Einwand-/Reklamationsbehandlung
 - Beschwerde und Konfliktgespräche als Chance für das Unternehmen nutzen
- Abschlusstechniken am Telefon

Methoden

Impulsvortrag, Präsentationen, Brainstorming, praktische Übungen (Rollenspiel mit Kameraeinsatz), Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion

Dauer

2 Tage

Termin / Ort

07.–08.12.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

350,00 Euro (+antl. MwSt.) einschl. Einzelzimmer, Vollpension, Seminaregebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Grundlagenwissen für Einkäufer – Vom Besteller zum Einkäufer (Basisseminar)

Zielgruppe

Sachbearbeiter/innen aus dem Bereich Einkauf, die ihr Rollenverständnis und Aufgabenprofil weiterentwickeln wollen und bisher vorwiegend operative Aufgaben wahrgenommen haben.

Ziele

Im Verhandlungsprozess mit liefernden Unternehmen sehen sich Mitarbeiter/innen aus Beschaffungsabteilungen exzellent geschulten Verkäufern bzw. Selling-Teams gegenüber. Um die Verhandlungsstärken des eigenen Unternehmens optimal zu gestalten, ist es notwendig, dass Einkäufer/innen für Verhandlungsstrategien von Verkäufern sensibler sind und eigene Konzepte für Einkaufsverhandlungen entwickeln.

Die Teilnehmer/innen entwickeln und schärfen ihr Bewusstsein für ihren Tätigkeitsbereich im Einkauf und eine aktive und wirtschaftliche Rolle in der Beschaffung. Sie überprüfen und optimieren ihre Selbststeuerung und ihr Wissen. Sie lernen proaktive Kontakt- und Einkaufsmöglichkeiten wahrzunehmen und auszubauen. Sie erlernen die Grundlagen des Beschaffungsprozesses im Überblick und übersetzen diese auf die Anforderungen im Unternehmen.

Inhalte

- Die Bedeutung der wirtschaftlichen Beschaffung für den Unternehmenserfolg:
- „Im Einkauf liegt der Gewinn!“
- Grundbegriffe der Beschaffungsplanung im Überblick und die Verankerung im Unternehmen
- Abläufe, Strukturen und Hilfsmittel – Analyse von Stärken und Schwächen
- Wann ist die Funktion Einkauf erfolgreich? Welche Rolle hat ein/e Einkäufer/in - Vom Besteller zum Einkäufer
- Vertragsarten unterscheiden und gezielt nutzen
- Kriterien der Lieferantenauswahl
- Grundlagen der Beschaffungskalkulation

Methoden

Lehrgespräche, Brainstorming, Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenarbeit, Selbst- bzw. Funktionsanalyse, Diskussion, ggf. Planspiel

Dauer 3 Tage

Termin / Ort

14.–16.09.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis 490,00 Euro (+antl. MwSt.)
einschl. Einzelzimmer, Vollpension,
Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Effizientes Planen und Arbeiten – Methoden strukturierter Problembearbeitung und Planung

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte

Ziele

Die Seminarteilnehmer/innen lernen Methoden und Techniken kennen, die helfen, die Effizienz der eigenen Arbeit und der methodischen Zusammenarbeit mit anderen zu steigern. Die dargestellten Methoden dienen der Lösung einfacher sowie komplexer Aufgabenstellungen und lassen sich unmittelbar anwenden.

Inhalte

- Strukturiertes Arbeiten
- Problemanalyse
- Zieldefinition
- Kreativitätstechniken zur Lösungsentwicklung
 - Brainstorming
 - Mind Map
 - Methode 6-3-5
 - Attribut Listing und Morphologie
- Entscheiden mit System
- Planungstechniken
 - Schriftliche Zeitplanung
 - Vorgangs- und To-Do-Listen
 - Ablaufplanung / Flussdiagramme
 - Balkendiagramm
 - Netzplantechnik
- Effiziente Besprechungen durchführen
- Ordnungssysteme

Methoden

Kurzreferate, Diskussionen, Übungen, Einzel- und Gruppenarbeiten

Dauer

2 Tage

Termin / Ort

24. – 25.09.2009, Bildungshaus Bad Nauheim

Preis

350,00 Euro (+antl. MwSt.) einschl. Einzelzimmer, Vollpension, Seminargebühr und Lehrmittel

Dieses Seminar wird im Rahmen des Projekts „Weiterentwicklung des Systems lebensbegleitendes Lernen“ durchgeführt und in diesem Jahr gefördert.

Notizen

Anmeldung

Bildungshaus Bad Nauheim
Parkstraße 17
61231 Bad Nauheim

Seminar

Veranstaltungstitel

Termin

Teilnehmer/-in

Name, Vorname

Funktion

Unternehmen/Institution

Straße/Nr.

Postleitzahl/Ort

Telefon/Telefax

E-Mail

Ansprechpartner/-in bei Rückfragen

Name, Vorname

Telefon/Telefax

E-Mail

Datum

Unterschrift

Bitte senden Sie Ihre Anmeldung an **Telefax 06032 948-117**
oder per E-Mail an seminare@bildungshaus-bad-nauheim.de

Impressum

© Copyright Bildungshaus Bad Nauheim 2009

Herausgeber

Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V.

Bildungswerk HESSEN METALL e. V.

Redaktion

Joachim Velten (verantwortlich)

Frank Neuhaus

Layout

Grips Design, Rinker & Weber, Wetzlar

Druck

Druckstelle, Gießen