



Fundiert.
Kundenorientiert.
Praxisbezogen.

WEITERBILDUNGS- PROGRAMM 2019 / 2020



dirk raguse
training • coaching • beratung



Das erfolgreiche Mitarbeitergespräch	4
Agiler Führen	5
Führung im betrieblichen Alltag	6
Vom Mitarbeiter zu Führungskraft	7
Führen von (Projekt-) Teams ohne disziplinarische Macht	8
Mitarbeiterführung im Vertrieb	9
Die Führungskraft als Veränderungscoach und -manager	10
Außendienstcontrolling	11

Verkaufsgespräche mit Neu- und Bestandskunden sicher führen	12
Beratungsintensiver Produkt-/Dienstleistungsverkauf	13
Telefonische Neukundenakquise und Terminvereinbarung	14
Der verkaufsorientierte Innendienst	15
Erfolgreiche Kundengewinnung mit eigener Persönlichkeit	16
Telefonische Angebotsverfolgung	17



Messetraining für Aussteller	18
Richtiger Umgang mit schwierigen Menschen und Gesprächen	19
Konflikt- und Eskalationsgespräche erfolgreich führen	20
Der Servicetechniker als Kundenberater und Vertriebsunterstützer	21
Kommunikations- und Präsentationskompetenz durch Storytelling	22
Persönliche Motivatoren im Beruf und Alltag	23

Selbst- und Zeitmanagement	24
Konstruktiver Umgang mit Veränderungsprozessen	25



Altersgerechte Didaktik in beruflicher/ betrieblicher Weiterbildung	26
Seminarevaluation in der beruflichen Bildung	27

Zeitmanagement und Selbstorganisation im Studium	28
Gewinnendes Auftreten in Vorstellungsgesprächen und Präsentationen durch Storytelling	29
Übergänge in der Berufsorientierung souverän meistern	30



Sie möchten ...

sich bzw. Ihre Organisation persönlich und auch fachlich weiterentwickeln?

Mein Ansatz

„Erst die Persönlichkeit – dann die Technik!“



© geralt / pixabay.com

Ausgangslage

Mit dem Blick auf uns selbst in unserer Eigenschaft als Mitarbeiter bzw. Führungskraft stellen wir häufig fest, dass gewisse Werkzeuge und Strategien, die uns in Fort- und Weiterbildungen z.B. im Bereich Führung, Verkauf oder auch Selbst-/Zeitmanagement vermittelt werden, gar nicht so recht zu uns passen bzw. wir uns damit schwer tun, diese im beruflichen Alltag anzuwenden.

Die Ursachen hierfür liegen oft nicht nur in firmenspezifischen Rahmenbedingungen begründet, die eine Umsetzung in der Praxis erschweren, sondern vielmehr in unserer eigenen Persönlichkeit.

So wird uns gemäß dem eigenen Charakter, Erfahrungsschatz sowie der persönlichen Motivationslage der Einsatz einiger Tools und Methoden leichter fallen als andere, die uns nicht so behagen.

Herangehensweise

Als ausgebildeter systemischer Trainer, Coach und Organisationsentwicklungs-/Veränderungsberater mit mehr als 10-jähriger Berufserfahrung in den Bereichen Geschäftsentwicklung, Vertrieb und Personalführung umfasst meine Themenkompetenz die Aspekte Führung, Change Management, Vertrieb/Verkauf, Kommunikation/Motivation, Selbst-/Zeitmanagement sowie berufliche Veränderung.

Ich entwickle Coaching-, Seminar- sowie Workshopkonzepte, die den Teilnehmern bzw. dem Coachee das Erleben und Reflektieren eines persönlichen Anliegens oder einer unternehmensbezogenen Fragestellung im Kontext des jeweiligen Coaching-/Schulungsthemas unmittelbar ermöglichen. Meine Seminare und Workshops sind dabei stets teilnehmerorientiert und erlebnisaktivierend gestaltet. Das Ziel ist dabei immer, dass nicht nur der individuelle Lernerfolg und Transfer in die Praxis nachhaltig, sondern auch aus Unternehmenssicht die Effizienz und Effektivität der Trainings- bzw. Coachingmaßnahme gewährleistet ist.

Mein Schulungs-/Workshopprogramm biete ich sowohl in Offener Form als auch für Firmen in geschlossenen Mitarbeitergruppen an. Dabei orientiere ich das Weiterbildungsdesign in punkto Inhalt, Methodik und Didaktik jeweils an den Wünschen und Vorgaben des Unternehmens.

Ort, Dauer, Termin sowie Honorar werden zudem jeweils fallspezifisch mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Das erfolgreiche
Mitarbeitergespräch
Grundlagen und Techniken
zur Gesprächsführung für
die Führungskraft

Hintergrund:

Mitarbeitergespräche stellen für viele Führungskräfte eine Herausforderung dar. Es gilt, sowohl den sachlichen Austausch über Inhalte und Ziele als auch die Beziehungsebene zum jeweiligen Gesprächspartner im Blick zu haben. Die Gesprächsanlässe sind dabei vielfältigster Natur: Neben dem konkreten Konflikt- bzw. Kritikfall stellen Zielvereinbarungen eine wichtige Gesprächsgrundlage zwischen Führungskraft und Mitarbeiter dar.

Im Vorfeld eines Mitarbeitergesprächs als wichtige und nachhaltige Führungsaufgabe heißt es also, sich sorgfältig auf die Gesprächsform sowie den jeweiligen Gesprächspartner vorzubereiten. Denn Mitarbeitergespräche fördern nicht nur die Zusammenarbeit zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter, sondern geben der Arbeitskraft auch Orientierung und stärken deren Leistungsmotivation. Wichtig ist in diesem Zuge, dass klare und verbindliche Aussagen und Vereinbarungen getroffen werden.

Im Rahmen dieses Seminars lernen Sie das Führungsinstrument: „Mitarbeitergespräch“ kennen. Sie werden nicht nur mit den verschiedenen Gesprächsformen und -stilen vertraut gemacht, sondern gewinnen auch Einblick in die Anwendung der wirksamsten Gesprächsführungstechniken, um Mitarbeitergespräche verbindlich und zielorientiert führen sowie mögliche Konfliktsituationen konstruktiv lösen zu können. Darüber hinaus erhalten Sie wichtige Hinweise, wie Sie in diesem Zusammenhang Ihre Rolle als Führungskraft am besten ausfüllen können.

Seminarinhalte/-ziele:

- Grundlagen und Erfolgsfaktoren eines Mitarbeitergesprächs
- Die Rolle der Führungskraft:
Vom Präsentator zum Fragensteller
- Themen und Anlässe für das Mitarbeitergespräch:
 - 1) Das Anerkennungsgespräch
 - 2) Das Konflikt- bzw. Krisengespräch
 - 3) Die Kündigung
 - 4) Das Überzeugungsgespräch
 - 5) Die Zielvereinbarung
- Techniken im Mitarbeitergespräch
 - 1) Gesprächsvorbereitung
 - 2) Aktives Zuhören
 - 3) Fragetechnik
 - 4) Wechsel auf Sachebene
 - 5) Umgang mit Einwänden und schwierigen Gesprächspartnern
- Psychologie und Körpersprache
- Individuelle, praxisorientierte Fallbesprechung/-bearbeitung

Zielgruppe:

- (Nachwuchs-) Führungskräfte aus allen Unternehmensabteilungen, welche ihre Gesprächsführungskompetenz verbessern wollen
- Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Personal, die als Ansprechpartner in Mitarbeitergespräche involviert sind.

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Agiler Führen
Förderung der Eigen-
verantwortung und
Selbstorganisation
Ihrer Mitarbeiter

Hintergrund:

In Zeiten zunehmender markt- und technologierelevanter Änderungen sowie eines veränderten Kundenbewusstseins bedarf es einer Führungskraft, die diese Strömungen rechtzeitig erkennt, deren Innovationskraft nutzt und erforderliche Veränderungsmaßnahmen entschlossen einleitet. In diesem Zusammenhang gewinnen agile Verhaltensmuster und Werte in der Führungsarbeit an Relevanz.

Gleichzeitig gilt es, den Vernetzungs- und Selbstorganisationsgrad der eigenen Mitarbeiterteams in einer vertrauensvollen Arbeitsatmosphäre zu fördern, um der wachsenden Veränderungsgeschwindigkeit innerhalb und außerhalb der Firma gerecht zu werden und die Unternehmensziele sicher erreichen zu können. Für Führungskräfte in agilen Organisationen bedeutet dies, Verantwortung sowie Entscheidungskompetenzen für die Aufgabenerfüllung sinnvoll und gekonnt zu delegieren.

Im Rahmen dieses Seminars lernen Sie agile Werte und Methoden kennen, um Ihren persönlichen Wirkungsgrad als Führungskraft nachhaltig zu steigern. Sie erhalten Strategien und Instrumente an die Hand, um Veränderungen und Komplexität sicher zu managen und innovative Impulse gezielt herauszufiltern. Außerdem werfen wir im Rahmen dieser Schulung mit "Workshopcharakter" einen genaueren Blick auf Ihre eigene aktuelle Führungssituation und machen Sie mit Möglichkeiten und Wegen vertraut, selbstgesteuerte Zusammenarbeit in Ihrem Bereich zu stärken und die Handlungskompetenzen Ihres Teams zu verbessern.

Seminarinhalte/-ziele:

- Führung 4.0: Führungsanforderungen in der heutigen Arbeitswelt
- Grundlagen und Erfolgsfaktoren agiler Führung
- Haltung, Rolle und Kompetenzen als agile Führungskraft
- Souveräner Umgang mit Unsicherheit sowie komplexen Anforderungen und Projekten
- Führung im Zeiten-/Wertewandel: Generation Y und Z
- "Host Leadership": Neues Führungsverständnis im agilen Umfeld
- Agile Zusammenarbeit im Spannungsfeld von Selbstorganisation und klassischer Hierarchie
- Das "VVV-Prinzip": Vernetzung, Vertrauen und Verantwortung in selbstorganisierten Teams
- Praxischeck: Chancen und Grenzen agiler Führung

Zielgruppe:

- Führungskräfte aller Unternehmensbereiche/-ebenen sowie Team- und Projektleiter, welche ihre Führungswirkung in einer sich verändernden Arbeitswelt steigern wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Praxisbeispiele/-beratung, Einzel-/Gruppenarbeit, Übungen, Coaching

Dauer:

1 Tag

Termin/Ort:

nach Absprache

*Führung im
betrieblichen
Alltag
Optimierung der
Führungsleistung in
der Unternehmens-
praxis*

Hintergrund:

Als Führungskraft stehen Sie häufig im Spannungsfeld der Erwartungen. Die Vorgaben der Unternehmensleitung sind dabei nicht zwangsläufig immer deckungsgleich mit Ihren Vorstellungen und Erwartungen sowie denen Ihrer Mitarbeiter. In dieser „Sandwichposition“ gilt es, die richtige Balance zu finden zwischen Unternehmensorientierung auf der einen sowie einer Ausrichtung auf die Mitarbeiterbelange auf der anderen Seite, ohne die eigenen Bedürfnisse und Ziele aus dem Auge zu verlieren.

In diesem Seminar erfahren Sie, was die Einbindung in eine bestehende Unternehmenskultur und deren Spielregeln sowie Werte wirklich bedeutet und welcher Handlungsspielraum sich daraus für Sie als Führungskraft ableiten lässt. Gleichzeitig erleben Sie, welche Anforderungen an Sie als Führungskraft gestellt werden und wie Sie diese - im Einklang mit Ihrem individuellen Führungsstil sowie persönlichen Führungsleitlinien - erfüllen können.

Last but not least lernen Sie innerhalb dieser Schulung mit „Workshopcharakter“, Ihre Führungskommunikation in der betrieblichen Praxis zu optimieren, auch im Hinblick auf mögliche Konflikt-/Kritikgespräche mit Ihrem Vorgesetzten bzw. Ihren Führungskollegen und Mitarbeitern.

Seminarinhalte/-ziele:

- Anforderungen an eine Führungskraft
- Führungskultur und -werte
- Führungsgrundsätze und -stile
- Besonderheiten und Regeln der Führungskommunikation
- Konfliktmanagement: Konfliktgespräche erfolgreich führen

Zielgruppe:

- Führungskräfte aus dem Bereich Kundenservice/Vertrieb/Verkauf (Innendienst/Außendienst) bzw. service-/vertriebsnahen Positionen, die Vertriebs- bzw. Verkaufsteams führen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Praxisbeispiele/-beratung, Einzel-/Gruppenarbeit, Übungen, Coaching

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Vom
Mitarbeiter
zur Führungskraft
Erfolgreicher Einstieg
in die Führungs-
position

Hintergrund:

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie, sich ideal auf Ihre neue Führungsrolle vorzubereiten, die einige Veränderungen mit sich bringt.

Das Augenmerk innerhalb des Trainings wird dabei auf folgende Fragen gerichtet:

- Was bedeutet Führung für mich und mein Unternehmen und wie gehe ich mit Verantwortung um?
- Wie sieht mein persönlicher Führungsstil aus?
- Welche Einstellungen, Haltungen und Werte habe ich in Bezug auf Führung und wie sind diese entstanden?
- Wie verhalte ich mich nach meinem Wechsel vom Mitarbeiter zur Führungskraft?

Seminarinhalte/ -ziele:

- Bedeutung von Führung kennenlernen
- Erwartungen der Organisation an eine Führungskraft
- Eigenschaften und Merkmale einer erfolgreichen Führungskraft
- Erkennen des eigenen Führungsstils und seiner Außenwirkung
- „Den passenden Ton treffen“: Kommunikation im Führungsalltag
- Eigene Kommunikationsmuster in der Führung erkennen und optimieren
- Strategisches Denken und Handeln in der Führungsposition entwickeln
- Persönliches Stressmanagement: Mit Widerständen und Ängsten erfolgreich umgehen
- Konzentration, Präsenz und Achtsamkeit in der Führung
- Feedback als effektives Führungsinstrument wertschätzend einsetzen

Zielgruppe:

- Nachwuchsführungskräfte, High Potentials bzw. Führungskräfte, die ihr Wissen auffrischen wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Führen
von (Projekt-) Teams ohne
disziplinarische
Macht
Teamsteuerung und
Handlungskompetenz
als laterale
Führungskraft

Hintergrund:

Infolge der zunehmenden Etablierung von Projektteams innerhalb eines Unternehmens, welche - neben der eigentlichen Arbeit als Fach- bzw. Führungskraft - die Kapazitäten jedes Einzelnen zunehmend binden, müssen Mitarbeiter lernen, an Durchschlagskraft zu gewinnen, und das ohne disziplinarische Handhabemöglichkeiten.

Um den Schritt zum anerkannten Team- bzw. Projektleiter zu meistern, gilt es nicht nur, im eigenen Auftreten an Autorität zu gewinnen, sondern auch die Steuerungs-, Kommunikations- sowie Moderationskompetenz als sogenannte laterale Führungskraft zu steigern. Denn Mitarbeiter, für welche Projektarbeit eine notwendige, aber nicht immer geliebte Zusatzaufgabe neben ihrer Kerntätigkeit darstellt, wollen erst einmal überzeugt und nachhaltig motiviert werden.

Innerhalb dieses Workshops geben wir Ihnen wichtige Grundsätze und Voraussetzungen wirksamer Führung ohne Vorgesetztenfunktion mit an die Hand. Gleichzeitig erfahren Sie, wie Sie kritischen Situationen bzw. Konflikten mit einzelnen Teammitgliedern bzw. ganzen Projektteams konstruktiv begegnen und diese auflösen können.

Sie werden vertraut gemacht mit der Rollenvielfalt als laterale Führungskraft und lernen mögliche Rollenkonflikte rechtzeitig zu erkennen und mit diesen souverän umzugehen. Darüber hinaus wird Ihre dialogorientierte und dominanzfreie Gesprächs- und Mitarbeiterführungskompetenz gestärkt.

Seminarinhalte/ -ziele:

- Laterale Führung: Grundlagen und Herausforderungen
- Führung im Spannungsfeld von Projekt- und Linienarbeit sowie Kollegialität und Autorität
- Mitarbeiter-/Motivationstypen und stilgerechte Führung
- Nachhaltige Teamsteuerung und -motivation
- Kooperative Entscheidungsfindung in Projektteams
- Richtiger Umgang mit Unsicherheiten, Konflikten und Widerständen
- Zentrale Rollen als laterale Führungskraft
- Besprechung und Simulation eigener Fall- und Praxisbeispiele

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/-innen sowie Fachkräfte, die Projektteams ohne disziplinarische Führungsverantwortung leiten bzw. demnächst koordinieren sollen
- Projekt- und Teamleiter/-innen, die ihr persönliches Auftreten sowie ihre Kommunikations- und Überzeugungskraft gegenüber (Projekt-) Teammitgliedern verbessern wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Praxisbeispiele/-beratung, Einzel-/Gruppenarbeit, Übungen, Coaching

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Mitarbeiter-
führung
im Vertrieb
Kommunikations- und
Motivationsstärke als
Vertriebsführungs-
kraft

Hintergrund:

Dieses Seminar vermittelt Ihnen, wie Sie die Führungskommunikation mit Ihren Vertriebs- und Verkaufsmitarbeitern als Repräsentanten Ihres Unternehmens an der wichtigen Schnittstelle zum Kunden optimieren können.

Im Vordergrund steht dabei der Blick auf einen persönlichkeits- sowie mitarbeitergerechten Führungsstil, der jeden Mitarbeiter individuell fördert und fordert und damit die Motivation als auch Leistungsbereitschaft der eigenen Vertriebsmannschaft nachhaltig erhöht.

Seminarinhalte/ -ziele:

- Wie positioniere ich mich als Führungskraft?
Die Bedeutung von Führung im betrieblichen Alltag
- Führung im Vertrieb: Besonderheiten in der Führungsverantwortung
- Wie Sie sich Gehör verschaffen: Voraussetzung für erfolgreiche Führungskommunikation
- Authentisch und stimmig: Wie Sie Persönlichkeit und Führungsverhalten in Einklang bringen
- Motivation als Führungsaufgabe:
Was Mitarbeiter von GEGENarbeitern unterscheidet
- Persönlichkeitsgerechte Führung: Wie Sie mit eigenen Motiven zielgerichteter führen können
- Was treibt den Vertriebsmitarbeiter an? Wie Sie die Potenziale Ihres Verkaufsteams einfacher erkennen
- „Best man, best place“: Wie Sie Ihre Vertriebsmitarbeiter typgerecht bestmöglich einsetzen können

Zielgruppe:

- (Nachwuchs-) Führungskräfte aus den Bereichen Kundenservice/Vertrieb/Verkauf (Innendienst/Außendienst) bzw. service-/vertriebsnahen Positionen, die Vertriebs- bzw. Verkaufsteams führen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Die
Führungskraft
als Veränderungs-
coach und -manager
Veränderungen begleiten,
kommunizieren und
erfolgreich
gestalten

Hintergrund:

Sie stehen gerade vor einer wichtigen Restrukturierung in Ihrem Unternehmen, welche Sie als Führungskraft mittragen sollen bzw. müssen? Es steht eine strategische oder operative Neuausrichtung Ihrer Abteilung an, die es von Ihrer Seite überzeugend zu kommunizieren und vertreten gilt? Die personelle Zusammensetzung Ihres Teams ändert sich, so dass die Herausforderung besteht, schnell zusammenzuwachsen und eine einheitliche Sprache zu sprechen?

Veränderungsimpulse, denen Sie in Ihrer Eigenschaft als Führungskraft im betrieblichen Alltag fast regelmäßig begegnen, sind vielfältigster Natur. Entscheidend ist, sich zu Beginn nicht nur darüber klar zu werden, ob und inwieweit die jeweilige Veränderung selbst- bzw. fremdbestimmt ist, sondern auch die persönliche Einstellung insbesondere gegenüber von außen initiierten Change-Prozessen zu prüfen. Darüber hinaus sollten Sie stets in der Lage sein, Ihre Kollegen aus dem Führungskreis sowie Ihre eigene „Mannschaft“ zu dem jeweiligen Veränderungsschritt inhaltlich wie emotional abzuholen und diese schrittweise für den neuen Weg zu begeistern.

Innerhalb dieses Seminars mit „Praxischarakter“ erhalten Sie daher nicht nur ein Verständnis für mögliche innere Blockaden und Antreiber im persönlichen sowie firmenrelevanten Veränderungsprozess, sondern Sie lernen auch Ihre persönliche Einstellung zu Veränderungsprozessen besser kennen.

Mit dem Wissen um die eigene Positionierung in Bezug auf den Umgang mit Veränderungen erfahren Sie am zweiten Seminartag Näheres zur Change Kommunikation und dem Veränderungscoaching als kritische Erfolgsfaktoren. Das heißt, Sie erhalten wichtige Werkzeuge und Strategien an die Hand, mit welchen Sie nicht nur sich selbst als Führungskraft, sondern auch Ihr Team bzw. die gesamte Führungsmannschaft verstehen und von der Veränderungsnotwendigkeit überzeugen können.

Seminarinhalte/-ziele:

- Identifikation von eigen- und fremdbestimmten Veränderungsbedarf
- Erkennen der eigenen Haltung und Emotionen im Veränderungsprozess
- Verständnis für mentale „Hinderer“ und „Förderer“ im persönlichen bzw. firmenbezogenen Change-Prozess
- Konstruktive Begegnung von Ängsten und Widerständen in Zeiten des Wandels
- Positives Denken: Veränderungen als Chance begreifen
- Veränderungstypen: Erkennen der Einstellungen und Ansichten des eigenen Teams
- Vom Veränderungsnutzen überzeugen: Gesprächskompetenz als Führungskraft
- Der Kommunikationsplan: Veränderungsprojekte erfolgreich vorbereiten und gestalten
- Coaching-Tools im Change Management

Zielgruppe:

- Führungskräfte, die eigen- bzw. fremdbestimmte Veränderungsprozesse/-projekte im beruflichen Kontext managen und diesbezüglich Überzeugungsarbeit leisten wollen bzw. müssen.
- Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Personal/Personalentwicklung, die ihre eigene Positionierung und Beratungskompetenz in punkto Change-Management erkennen und ausbauen wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Außendienst- controlling

Zielgerichtete Steuerung
Ihres Vertriebsteams

Hintergrund:

Um Ihren Außendienst zielgerichtet zu führen, bedarf es heutzutage eines effizienten Vertriebscontrollings. Hierfür ist insbesondere der Aufbau eines aussagekräftigen Informations- und Berichtssystems mit entscheidend, um Ihnen als Vertriebsführungskraft alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Führung Ihres Außendienstes sowie zur Steuerung von Umsatz, Absatz und Vertriebs Erfolg notwendig sind.

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie wichtige Kennzahlen und Instrumente zur Führung Ihres Vertriebsaußendienstes kennen, die für Ihr Unternehmen bedeutsam sein können. Sie erhalten darüber hinaus sowohl für Mitarbeitergespräche mit Ihrem Außendienst als auch für das Führen mit Zielvereinbarungen im Vertrieb wichtige Argumentations- und Strukturierungshilfen sowie mögliche Leistungskriterien.

Seminarinhalte/ -ziele:

- Das Verkäuferberichtssystem: Analyse und Optimierung des Außendienstes
- Das Außendienstinterview: Mitarbeitergespräche zur IST-Situation im Vertrieb
- Verkaufscontrolling: Ergebnisrechnung zwecks Erfolgskontrolle
- Vertriebskennzahlen: Führung und Steuerung des Außendienstes
- Die Zielvereinbarung: Führen mit Zielen im Vertrieb
- Individuelle Fallbesprechung und Problemlösung

Zielgruppe:

- Führungskräfte aus den Bereichen Kundenservice/ Vertrieb/Verkauf (Innendienst/Außendienst) bzw. service-/vertriebsnahen Positionen, die Vertriebs- bzw. Verkaufsteams führen
- Fach-/Führungskräfte aus dem Bereich Vertriebssteuerung/Vertriebscontrolling
- Außendienstmitarbeiter, die ihr Wissen sowie ihre Selbstorganisations-/managementkompetenz in punkto Außendienstcontrolling optimieren wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching

Dauer:

1Tag

Termin/Ort:

nach Absprache

Verkaufsgespräche mit Neukunden und Bestandskunden sicher führen
Erfolgreiche Gesprächsführung für den Vertriebsinnen- und -außendienst

Hintergrund:

Eine kompetente, persönliche sowie überzeugende Kundenansprache ist heutzutage für Service-/Vertriebsmitarbeiter grundlegende Voraussetzung für den Verkaufserfolg. Dabei geht es im ersten Schritt darum, sich selbst seiner Stärken, Ressourcen aber auch Schwächen und Entwicklungsfelder im Vertrieb bewusst zu sein, um im Verkaufsgespräch authentisch, selbstbewusst und kundengerecht argumentieren zu können.

Dieses Seminar im „Workshopcharakter“ dient dazu, Ihre eigene Verkäuferpersönlichkeit als Innen-/Außendienstler zu finden bzw. zu festigen und Sie „fit zu machen“ für die Gesprächs- und Verhandlungsführung am Telefon bzw. im persönlichen Gespräch. Neben der gemeinsamen Ableitung geeigneter Gesprächsstrategien - passend zu Ihnen und jeden Kundentypen - wird ein überzeugendes Set an Bedarfs-/Motiv- und Zielfragen sowie Nutzenargumenten entwickelt, um im Verkaufsgespräch überzeugen und auftrumpfen zu können.

Gleichzeitig werden Sie mit wichtigen Gesprächs- und Verhandlungsführungstechniken sowie Feinheiten der Verkaufsrhetorik vertraut gemacht, die Ihren Auftritt am Telefon bzw. im persönlichen Gespräch stilsicher und souverän werden lassen.

Seminarinhalte/ -ziele:

1) Eigene Verkäuferpersönlichkeit

- Reflexion der eigenen Verkäuferpersönlichkeit: Wo liegen meine individuellen Stärken und Potenziale?
- Den eigenen Verkaufsstil persönlichkeitsgerecht festigen: Ziele und erste Schritte

2) Kundentypen und Kaufmotive

- Kundentypen und stilgerechte Gesprächsstrategie
- Kunden- und Kaufmotive im Verhalten bzw. der Kommunikation gezielt erkennen und berücksichtigen
- „Konfliktherd Kunde“: Der richtige Umgang auch mit schwierigen Gesprächspartnern

3) Verkaufs- / Verhandlungsgespräche professionell führen

- „Der erste Eindruck“: Vertrauen gewinnen durch wirkungsvolle Gesprächseinstiege
- „Wer fragt, der führt“: Ziel- und lösungsorientiertes Vorgehen im Kundengespräch
- „Widerspruch zwecklos“: Einwände als Wegweiser zum Verkaufserfolg verstehen
- „Abschluss – Sicher!“: Kaufsignale und -auslöser wahrnehmen und verkaufsgerecht umsetzen
- „Zug um Zug“: Verhandlungs-/Preisgespräche erfolgreich gestalten

4) Auftreten und Verkaufsrhetorik

- „Selbstbewusstsein ist Trumpf“: Souverän und schlagfertig bleiben auch in heiklen Situationen
- „Ihr Auftritt bitte“: Verkaufspräsentationen wirkungsvoll/stilsicher umsetzen
- „(Non-) Verbal überzeugen“: Die eigene Körpersprache gekonnt einsetzen

Zielgruppe:

- Vertriebsmitarbeiter aus dem Innen- sowie Außendienst, die ihre Verkaufskompetenz verbessern wollen
- Freiberufler und Existenzgründer

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Beratungs-
intensiver
Produkt-/
Dienstleistungs-
verkauf
Komplexe Leistungen
passgenau
adressieren

Hintergrund:

Wenn Sie wissen wollen, wie Sie Ihr Kundenbeziehungsmanagement professionalisieren sowie Ihre Verhandlungs- als auch Verkaufsgesprächsführung verbessern können, dann sind Sie in diesem Seminar richtig!

Sie erhalten einen detaillierten Einblick, wie Sie ihre erklärungsbedürftigen Produkte bzw. Dienstleistungen durch eine kunden- und lösungsorientierte Nutzenargumentation besser verkaufen und Verkaufsprozesse durch Kenntnis der tatsächlichen Entscheiderstruktur im Zielunternehmen beschleunigen können.

Seminarinhalte/ -ziele:

1) Den Vertrieb auf Erfolg programmieren

- Anforderungen und Aufgaben für (Key-) Account Manager im beratungsintensiven Vertrieb
- Erfolgreiches Vertriebsmanagement: Kundenpotenziale erkennen und systematisch nutzen
- „Wer hat an der Uhr gedreht“: Effiziente Wege aus der Zeitfalle im Vertrieb

2) Überzeugend verkaufen beim Kunden

- Lösungsorientierter Vertrieb: Den Verkaufsprozess mit der Kundenbrille souverän meistern
- Value Selling: Den Kunden den (Mehr-)Wert des Angebots spüren lassen
- Der Vertriebler als Überzeugungstätter: Verkaufsgespräche souverän führen
- Ihr Auftritt bitte!: Verkaufspräsentationen stilsicher und wirkungsvoll gestalten
- Gewusst wie: Verhandlungs- und Preisgespräche erfolgreich absolvieren

3) Beziehungsmanagement und Verkaufspsychologie

- „Man kann nicht nicht kommunizieren“: Grundlagen erfolgreicher Kundenkommunikation
- Die eigene Vertriebspersönlichkeit im Visier: Den individuellen Verkaufsstil erfolgreich einsetzen
- Faktor Kunde: Kaufmotive bewusst wahrnehmen und Kundentypen klar erkennen
- Customer Relationship Management: Kundenbeziehungen nachhaltig gestalten
- Buying Center: Gezielte Identifikation und Ansprache der relevanten Entscheider im Einkaufsteam
- „Nach dem Kauf ist vor dem Kauf“: Kundenbindung und Mehrverkauf durch nachhaltigen After-Sales Dialog

Zielgruppe:

- Mitarbeiter (Innendienst/Außendienst), die für den Vertrieb/Verkauf beratungsintensiver Produkte/ Güter bzw. Dienstleistungen verantwortlich sind
- Freiberufler
- Existenzgründer

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache



Hintergrund:

Dieses Seminar zeigt Ihnen auf, wie Sie am Telefon erfolgreich neue Termine vereinbaren und Kunden gewinnen können. Gleichzeitig lernen Sie, welche „Spielregeln“ es in der Kommunikation mit dem (Neu-) Kunden zu berücksichtigen gilt.

Seminarinhalte/-ziele:

- Grundlagen der Kommunikation am Telefon
- Besonderheiten des telefonischen Kontakts
- Persönliche Wirkungsfaktoren und Motivation
- Innere Einstellung und Selbstmotivation: Den „Inneren Schweinehund“ überwinden
- Stimme = Stimmung: Durch sympathischen Tonfall beim Gesprächspartner „punkten“
- Die Sekretärin als „Schleusenwärterin“: Von der „Gegnerin“ zur „Verbündeten“
- Gewusst wie: Durch zielgerichtetes Fragen den richtigen Ansprechpartner ermitteln
- „Elevator Pitch“: In den ersten 30 Sekunden die Neugier des Gesprächspartners wecken
- Professionelle Gesprächsführung: Die 6 Phasen eines Verkaufstelefonats
- Gesprächstechniken: Fragen, Zuhören, Argumentieren, Ich-Botschaften
- Das Veto des Kunden: Richtiger Umgang mit Standardeinwänden
- „Schlagfertigkeit ist Trumpf“: Auf überraschende Kundenbemerkungen gekonnt antworten
- „Den Abschluss sichern“: Kundentermine zielsicher vereinbaren
- „Verabschiedung und Verbleib“: Wie man ein Termintelefonat positiv beendet
- Schlagfertigkeit und Improvisation bei überraschendem Gesprächsverlauf

Zielgruppe:

- Vertriebsmitarbeiter aus dem Innen- sowie Außendienst, die ihre Verkaufskompetenz verbessern wollen
- Freiberufler
- Existenzgründer

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Praktische Beispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Der
verkaufsorientierte
Innendienst
Potenziale in der
Kundenbeziehung
gezielt nutzen

Hintergrund:

Aufgrund der zunehmenden Komplexität des Verkaufsprozesses ist die reine Kundengewinnung und Kundenbetreuung über den Vertriebsaußendienst kaum mehr möglich. Die Kundenbetreuung durch die Auftragssachbearbeitung bzw. den Service-/Vertriebsinnendienst nimmt eine immer bedeutendere Rolle ein.

Im Rahmen dieses Seminars erfahren Sie, wie Sie als versierter Innendienstler den verdeckten Kundenbedarf bei Anfragen, Bestellungen, Beschwerden etc. noch besser erkennen können, um Ihren Vertriebsaußendienst effektiv zu unterstützen und bisher unbekannte Verkaufspotenziale zu erschließen.

Als Grundlage erfolgt im ersten Schritt ein Blick darauf, welche Persönlichkeit Sie als Innendienstler auszeichnet und welche Stärken, aber auch mögliche Blockaden sich daraus bei Ihnen in Bezug auf Verkaufsorientierung ableiten. Der zweite Seminartag dient dann vor allem dazu, die Verkaufsorientierung am Telefon praxisnah einzuüben und dazugehörige Gesprächsbeispiele/-situationen gemeinsam zu reflektieren sowie das persönliche Auftreten in diesen Fällen sukzessive zu verbessern.

Seminarinhalte/ -ziele:

- Wirkungsvolle Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst
- Kunden-/Berater-/Verkäuftertypen und stilgerechte Gesprächsstrategie
- Den Übergang zum (Zusatz-/Mehr-) Verkauf erfolgreich bewältigen
- Bedarfs-/Lösungsorientierte Gesprächsführung zwecks Cross-/Up-Selling
- Typische Vor-/Einwände im verkaufsorientierten Kundengespräch
- Argumentationsführung und Überzeugungskraft am Telefon
- Richtiger Umgang mit unangenehmen Ansprechpartnern und schwierigen Gesprächssituationen
- Professionelle Reklamations- und Beschwerdebehandlung am Telefon
- Wie sage ich es dem Kunden? Hiobsbotschaften gekonnt übermitteln

Zielgruppe:

- Mitarbeiter aus dem Service-/Vertriebs-Innendienst, Kundenservice bzw. der Auftrags-/Verkaufssachbearbeitung, die im (telefonischen) Kundenkontakt stehen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Erfolgreiche
Kundengewinnung
mit eigener
Persönlichkeit
Individualität
als Erfolgsfaktor
im Verkauf

Hintergrund:

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie, wie Sie die Ihrer Persönlichkeit zugrunde liegende Gesprächsführung im Verkaufsgespräch optimieren können.

Darüber hinaus erfahren Sie, welche Motive und Bedürfnisse den (Neu-) Kunden hauptsächlich zum Kauf bewegen und wie Sie diese erkennen und durch eine kundengerechte Ansprache aktivieren können.

Seminarinhalte/-ziele:

- Reflexion und Optimierung des eigenen Verkaufsstils und seiner Wirkung nach außen
- Die verschiedenen Kundentypen und deren Verhaltensweisen verstehen und individuell darauf eingehen können
- Das eigene Verkäuferverhalten persönlichkeitsgerecht professionalisieren
- Die (Kauf-) Motive des Kunden im Verkaufsgespräch erkennen
- Sich im Kundengespräch motivgerecht verhalten und kommunizieren können
- Den Bedarf der Kunden typgerecht ermitteln und analysieren können

Zielgruppe:

- Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Kundenservice/Vertrieb/Verkauf (Innendienst/ Außendienst) bzw. service-/vertriebsnahen Positionen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Hintergrund:

Kennen Sie das auch? Auf Kundenanfrage haben Sie ein entsprechendes Angebot erstellt und verschickt und dann warten und warten Sie und... nichts passiert. Oder fragen Sie sich, wie Sie als Mitarbeiter im Vertriebsinnen- bzw. -außendienst Angebote (telefonisch) intelligent und strukturiert nachfassen können, ohne aufdringlich zu wirken?

Innerhalb dieses Seminars erhalten Sie nicht nur eine Antwort auf die Frage, warum sich der Anfragende bzw. Interessent nicht bzw. nicht sofort auf Ihr Angebot meldet, sondern zudem, wie Sie Ihre Nachfasstelefonate erfolgreicher gestalten. Sie lernen, klassischen Einwänden wie z.B.: „Der Wettbewerb ist günstiger“ im Rahmen der telefonischen Angebotsverfolgung gekonnt zu begegnen und (Nicht-)Kaufsignale rechtzeitig zu erkennen.

Zusätzlich bekommen Sie ein Wiedervorlagesystem an die Hand, um Angebote systematisch und gezielt nachfassen zu können. Ergebnis: Verbessertes Angebots- und Zeitmanagement, das heißt Konzentration auf die wirklich wichtigen, Erfolg versprechenden Angebote!

Seminarinhalte/ -ziele:

- Ihr Angebotsprozess: Von der Angebotsabgabe bis zum (Nicht-) Abschluss
- Dos und Don'ts in der (telefonischen) Angebotsverfolgung
- Wiedervorlagesystem und richtiger Zeitpunkt für das Nachfassen
- „Wer fragt, der führt“: Erfolgreiches Vorgehen im Nachverfolgungstelefonat
- „Vorsicht: Einwand!“: Was tun, wenn der Kunde das Angebot noch nicht gelesen hat bzw. als „zu teuer“ empfindet
- Gesprächsende: (Nicht-) Kaufsignale rechtzeitig erkennen und Abschluss/Verbleib sichern
- Strategisches Vorgehen im Prozess der Angebotsverfolgung
- Nachverfolgung via Telefon/E-Mail/Fax: Vorlagen und Checklisten

Zielgruppe:

- Service-/Vertriebs-/Verkaufsmitarbeiter (Innendienst/Außendienst) bzw. Mitarbeiter aus vertriebsnahen Positionen, die Angebote telefonisch bzw. schriftlich nachfassen
- Freiberufler
- Existenzgründer

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1 Tag

Termin/Ort:

nach Absprache

Hintergrund:

Im Rahmen der Vorbereitung auf wichtige Fach- bzw. Leitmessen sind auf Ausstellerseite wichtige Schritte zu beachten: Es gilt nicht nur, den Messestand zu organisieren sowie Bestandskunden, Gäste und Pressevertreter rechtzeitig über den Messeauftritt zu informieren, sondern auch das eigene Team auf das Event bestmöglich und situationsgerecht vorzubereiten.

In diesem Zuge ist sowohl die fachliche Gesprächskompetenz sicherzustellen als auch die Rollenverteilung unter den teilnehmenden Mitarbeitern abzustimmen. Gleichzeitig müssen die Messeziele seitens der Geschäftsleitung klar definiert und an die teilnehmenden Mitarbeiter kommuniziert werden. Erst im letzten Schritt sind alle aktiv an der Messe beteiligten Mitarbeiter in Bezug auf Messeverhalten und -ansprache zu unterweisen.

Genau hier setzt dieses Praxisseminar an, in dem es das Auftreten sowie die Gesprächsführungskompetenz Ihrer Mitarbeiter auf der Messe „ins Visier nimmt“ und gezielt schult. Dabei werden unternehmensbezogene Werte und Richtlinien genauso berücksichtigt wie die individuelle Mitarbeiter-Persönlichkeit.

Nach diesem Seminar werden Sie in der Lage sein abzuschätzen, welche Besucher anzusprechen sind und welche nicht und wie Sie das Messeggespräch mit den passenden Einstiegsfragen sowie Gesprächsführungstechniken erfolgreich einleiten und führen können.

Der zweite Teil dieses Messtrainings widmet sich der konsequenten Nachverfolgung von Messeleads, das heißt Ihr Ausstellerteam wird mit den richtigen Strategien und Wegen der telefonischen sowie schriftlichen Messenachkommunikation vertraut gemacht, um vielversprechende Gesprächskontakte zum Abschluss zu bringen.

Seminarinhalte/-ziele:

- Ziele und Erwartungen der Messebesucher
- Dos und Don'ts im Messeverhalten und -kontakt
- Ihr Messeauftritt: Wichtige Schritte für eine erfolgreiche Einstellung und Vorbereitung
- Körpersprache, Auftreten und Erscheinungsbild
- „Teilnehmercheck“: Messtypen und stilgerechte Gesprächsstrategie
- Der Gesprächseinstieg:
Die richtigen Einstiegsfragen zur Eröffnung
- Wirksame Gesprächsführungstechniken für das Messeggespräch
- Abschluss im Messekontakt:
Verabschiedung und Verbleib
- „Nach dem Gespräch ist vor dem Gespräch“:
Konsequentes Wiedervorlagesystem und Messenachverfolgung

Zielgruppe:

- Mitarbeiter (Fach- und Führungskräfte) von Messeausstellern aller Branchen, welche ihren Messeauftritt professionell und erfolgreich gestalten möchten

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1 Tag

Termin/Ort:

nach Absprache

Richtiger
Umgang
mit schwierigen
Menschen und
Gesprächen
Unangenehme Zeit-
genossen und kniffligen
Situationen souverän
begegnen

Hintergrund:

Ein nerviger Lieferant? Ein nörgelnder Kollege?
Ein ungeduldiger Kunde? Auch Sie kennen solche
Situationen? Da heißt es für Sie als Mitarbeiter bzw.
Führungskraft, einen kühlen Kopf zu bewahren und
richtig zu reagieren. Das kostet enorm viel Energie
und erfordert Verständnis.

Innerhalb dieses Seminars durchblicken Sie die
Gründe für das für Sie unangenehme Verhalten Ihrer
Vorgesetzten, Kollegen, Lieferanten bzw. sonstiger
Kooperationspartner. Sie lernen in diesem Zuge auch
Ihre eigenen Reaktionen darauf in Bezug auf deren
Angemessenheit zu reflektieren und zu verbessern.

Seminarinhalte/-ziele:

- Was ist (interne) Kundenorientierung?
Voraussetzungen für serviceorientiertes Verhalten
im Mitarbeiter- bzw. Kundenkontakt
- Innere Einstellung und positive Grundhaltung vor
schwierigen Gesprächen
- Richtiger Umgang mit verschiedenen
Persönlichkeitstypen und "Quälgeistern"
- Wie sage ich es dem Kunden/Kollegen/Vorgesetzten?
Hiobsbotschaften gekonnt übermitteln
- Konstruktives Vorgehen im Beschwerde-/
Konfliktgespräch
- Die schriftliche Beschwerdeantwort
- Schlagfertigkeit bei Verbalattacken

Zielgruppe:

- Fach- bzw. Führungskräfte, die im direkten Kontakt
entweder mit Kunden/Besuchern/Gästen oder
Mitarbeitern/Kollegen/Vorgesetzten stehen und den
Umgang mit unangenehmen Zeitgenossen bzw.
schwierigen Gesprächssituationen verbessern wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele,
Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Konflikt-
und Eskalations-
gespräche erfolgreich
führen
Konflikte als Chance
erkennen und konstruktiv
gestalten

Hintergrund:

Innerhalb dieser Schulung lernen Sie, Konflikte, Spannungen und Streitigkeiten, z.B. zwischen Vorgesetztem und Mitarbeitern bzw. in der Kommunikation mit dem Kunden, erfolgreich zu bewältigen.

Grundlage hierfür ist ein strukturiertes und zielgerichtet geführtes Konfliktgespräch, welches nicht nur die Beziehung zum Gegenüber klärt und auf die Sachebene des Gesprächs zurückführt, sondern auch einen tragfähigen Konsens bzw. eine Lösung ermöglicht.

Seminarinhalte/ -ziele:

- Grundlagen erfolgreicher Kommunikation
- Verständnis für die Konfliktdynamik im Gesprächsverlauf
- Konflikten und Einwänden erfolgreich begegnen
- Gesprächsführung im Konfliktfall effizient umsetzen
- Konfliktmanagement als Führungsaufgabe
- Erkennen von offenen und verdeckten Konflikten
- Überblick über verschiedene Konfliktbehandlungs- und -lösungsstrategien
- Aufzeigen von Eskalationsstufen in Konfliktgesprächen
- Systematische Deeskalation von Konfliktgesprächen nach dem Harvard-Konzept
- Die Organisation als Konfliktpotenzial kennenlernen

Zielgruppe:

- Fach- und Führungskräfte, die ihre persönliche Konfliktlösungs-/klärungskompetenz verbessern wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Der Servicetechniker als Kundenberater und Vertriebsunterstützer
Kundendienst neu definiert

Hintergrund:

Überzeugender Service und kundenorientierte Beratung sind heute wichtige Kriterien für die Kaufentscheidung der Kunden. Techniker im Kundendienst können hier „vor Ort“ einen entscheidenden Beitrag dazu leisten, denn sie sind oft länger beim Kunden als der Außendienst. Ihr Auftreten, Ihr Verhalten und Ihre Gesprächsführung wirken ganz unmittelbar auf das Ansehen des Unternehmens.

In diesem Seminar erleben Sie als Techniker, worauf es beim Kundenbesuch neben Ihrem technischen Fachwissen ankommt. Sie erfahren, wie Sie als Repräsentant Ihres Unternehmens aktiv zur Kundenbindung und Verkaufsförderung beitragen, indem Sie im persönlichen Gespräch freundlich und kompetent beraten, auf Kundenwünsche gezielt eingehen und weitestgehend alle Probleme serviceorientiert lösen.

In praktischen Übungen trainieren Sie, Gespräche mit Kunden bewusst und routiniert zu führen, auf Reklamationen angemessen zu reagieren und Ihr eigenes Unternehmen mit den Augen Ihrer Kunden zu sehen.

Seminarinhalte/-ziele:

- Welche Erwartungen haben Kunden an Service- und Kundendiensttechniker?
 - Techniker als Repräsentanten ihres Unternehmens
 - Grundlagen von Kundenorientierung
 - Der erste Eindruck beim Kunden
 - Sicheres Auftreten und Argumentieren
 - Tipps für das richtige Verhalten bei Einweisung, Montage und Reklamation
 - Wie lässt sich in kurzer Zeit eine persönliche Beziehung zum Kunden aufbauen?
- Wie sage ich es dem Kunden?
 - „Nein sagen“ können
 - Unangenehme Nachrichten übermitteln (z.B. Verzögerung von Inbetriebnahme/Teilleistung, Hinweis auf Maschinen-/Produktmängel etc.)
- Konstruktive Reklamationsbearbeitung von der Annahme bis zum Abschluss
 - Warum beschweren sich Kunden?
 - Systematik von Reklationsgesprächen
 - Annahme der Reklamationen, Klärung der Ursachen, Zusage und Abschluss der Leistung
- Positive Gesprächsführung mit schwierigen Kunden
 - Kunden- und Beschwerdetypen sowie stilgerechte Gesprächsstrategie
 - Umgang mit falsch geweckten Erwartungen
 - Sachlichkeit, um einen Streit zu vermeiden
 - Aktives Zuhören: Was sagt der Kunde und was meint er wirklich?
- Beratung und Verkaufsförderung durch den Techniker
 - Analyse der Kundensituation: Welche Produkte könnte der Kunde benötigen?
 - Das Beratungsgespräch: Kundennutzen statt „Technikerlatein“
 - Warum das Verhältnis zum Kunden regelmäßig wichtiger ist als einzelne Sachthemen
 - Weitergabe von Informationen und Zusammenarbeit mit Verkauf und Produktentwicklung
- Typische Gesprächssituationen beim Kunden im ausführlichen Praxistraining

Zielgruppe:

- Servicetechniker (z.B. aus den Branchen: Anlagen- und Maschinenbau, Telekommunikation, IT etc.), die ihre Gesprächsführung sowie ihr Verhalten dem Kunden gegenüber verbessern wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Kommunikations-
und Präsentations-
kompetenz
durch Storytelling
Mit eigenen Lebens-
und Unternehmens-
geschichten Zuhörer
begeistern

Hintergrund:

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie Storytelling als sogenannte narrative Managementmethode kennen, mit welcher Sie Ihre Überzeugungskraft als Fach- bzw. Führungskraft im Dialog mit Mitarbeitern, Kollegen, Führungskräften bzw. Kunden verbessern können. Sie werden verstehen, wie Sie Ihre Präsentationen mit Hilfe von Storytelling in Meetings, Workshops oder auch Vorträgen mit lebhaften und authentischen Geschichten sowie Praxisbeispielen anreichern.

Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie erzählenswerte Stories identifizieren und festhalten können und werden Ihre eigene „Heldengeschichte“ entwickeln. Diese können Sie dann z.B. in Ihrer nächsten Kundenpräsentation bzw. anstehenden Vorträgen, Informationsveranstaltungen oder auch im Rahmen von Mitarbeitergesprächen gekonnt einsetzen.

Seminarinhalte/-ziele:

- Storytelling im Überblick
 - Kennenlernen der Methode
 - Grundlagen und Einsatzmöglichkeiten
 - Funktionen und Nutzen von Geschichten in Präsentationen
- Management der organisatorischen Basiserzählung
 - Identifizierung, Aufbau und Elemente einer guten Geschichte
 - Typische Rollen und Charaktere einer Story
- Der erfolgreiche Storyteller
 - Eigenschaften
 - Perspektiven
- Die eigene „Heldengeschichte“
 - Voraussetzungen
 - Aufbau
- Umgang mit Ergebnissen
 - Auswertung von Geschichten
 - Reflexion von und Arbeiten mit Ergebnissen

Zielgruppe:

- Fach- und Führungskräfte, welche ihre Präsentationskompetenz in Vorträgen, Meetings, Workshops etc. steigern bzw. ihre Kommunikationsfähigkeit im beruflichen Alltag mithilfe der lebendigen Sprachform des „Geschichtenerzählens“ verbessern wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

*Persönliche
Motivatoren
im Beruf
und Alltag
Den Lebensmotiven
im Business und
Privatleben
auf der Spur*

Hintergrund:

Im Rahmen dieses Seminars wird der Frage nachgegangen, was Menschen zu einem bestimmten Verhalten treibt und warum diese im Privatleben sowie im Beruf so auftreten, wie sie es tun.

Als Grundlage zur Beantwortung dieser Frage lernen Sie die Motivstrukturanalyse als innovatives und wissenschaftlich fundiertes Instrument aus der Motivationsforschung und deren teilweise überraschenden Erkenntnisse und Einsichten für die Praxis kennen.

Ziel dieser Schulung ist es, sich selbst als auch Andere besser zu verstehen sowie im eigenen Auftreten als auch in der persönlichen Kommunikation mehr Effizienz und geringere Reibungsverluste zu erzielen.

Zudem erhalten Sie in diesem Workshop einen umfassenden Überblick über das Modell der Grundmotive sowie viele Ideen und Anregungen für Ihr berufliches wie privates Handeln und Tun.

Seminarinhalte/ -ziele:

- Was treibt mich an? Grundmotive und Ihre Auswirkungen auf Wahrnehmung und Verhalten
- „Zwei Herzen schlagen ach in meiner Brust“: Wie Sie eigenes widersprüchliches Denken und Handeln erkennen und auflösen können
- Motivgerecht kommunizieren und führen: Wie Sie von Ihren Mitmenschen bzw. Mitarbeitern und Kollegen deutlicher gehört werden können
- Andere erkennen und verstehen lernen: Wie Sie Motive von Mitarbeitern und Kunden besser ein- und wertschätzen können
- Was macht Sie zufrieden und erfolgreich? Motivbalance im Berufs- und Privatleben

Zielgruppe:

- Fach und Führungskräfte, die hinter die eigene „Fassade“ sowie die ihrer Mitmenschen in Beruf und Alltag blicken möchten und wissen wollen, was sie selbst und andere motiviert und zufrieden macht

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1 Tag

Termin/Ort:

nach Absprache

Hintergrund:

Die Abgabe einer Präsentation, ein Teammeeting oder ein Kundengespräch sind bereits lange terminiert und trotzdem sind wir oft überrascht, dass die Zeit für die Vorbereitung des Termins letztlich drängt.

Wenn Sie wissen wollen, welche Ihrer anstehenden Tätigkeiten im beruflichen Alltag wirklich wichtig sind und ob dringliche Aufgaben tatsächlich Vorrang haben sollten oder nicht, dann ist dieses Seminar genau das richtige für Sie.

Es werden bewährte Methoden zur Selbstorganisation, Arbeitstechnik und Zeitersparnis erarbeitet, die Ihnen helfen, eine höhere Arbeitszufriedenheit und mehr freie Zeit zu gewinnen.

Seminarinhalte/-ziele:

- Bedeutung des Faktors Zeit im beruflichen Alltag
- Aufgabenplanung und Prioritätenmanagement
- Prinzipien und Methoden des Selbst-/Zeitmanagements
- Identifikation und Vermeidung persönlicher Zeitfresser
- Kennenlernen des eigenen Persönlichkeits-/Stressstils sowie Ableitung individueller Verhaltensempfehlungen
- Wie sage ich es dem (internen) Kunden? „Nein sagen“ können
- Informations-/E-Mail-Management
- Hilfsmittel und Checklisten für die persönliche Tages-/Wochenplanung

Zielgruppe:

- Berufstätige aller Hierarchieebenen und Positionen, die ihre Zeitznutzung optimieren wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1 Tag

Termin/Ort:

nach Absprache

Konstruktiver
Umgang mit
Veränderungs-
prozessen
Persönliche Einstellung
und Strategie bei fremd-
bestimmten
Veränderungen

Hintergrund:

Kennen Sie das auch? Ihr Unternehmen steht vor einer Restrukturierung bzw. möchte sich neu aufstellen, was gleichzeitig mit Veränderungen in Ihrer Abteilung bzw. für Sie selbst als Fach- oder Führungskraft in Ihrem Aufgabenbereich verbunden ist.

Häufig bleibt dabei für Sie wenig Zeit darüber nachzudenken, wie Sie selbst zu diesem unternehmensweiten Veränderungsprozess bzw. dessen (un-) mittelbaren Folgen stehen und wie Sie mit diesem professionell umgehen können.

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie, sich der individuellen Begegnung von vor allem fremdbestimmten Veränderungen als Fach- und Führungskraft bewusst zu werden. In diesem Zuge erhalten Sie einen genaueren Einblick in die für Sie geltenden inneren „Blockaden“ bzw. „Antreiber“ im berufsbezogenen Change-Prozess.

Sie lernen Ihre eigene Veränderungspersönlichkeit näher kennen und erhalten wertvolle Tipps in Bezug auf den persönlichen Umgang mit Blockaden und die passende Vorbereitung auf (anstehende) Veränderungen.

Seminarinhalte/-ziele:

- Innere Haltung und Verhalten von Menschen in der Veränderung
- Reflexion und Bewusstmachung des individuellen Umgangs mit Veränderungen
- Verständnis für mentale „Hinderer“ und „Förderer“ im persönlichen bzw. unternehmensbezogenen Change-Prozess
- Konstruktive Begegnung von Ängsten und Widerständen im fremdbestimmten Veränderungsprozess
- Positives Denken: Veränderungen als Chance begreifen
- Erkennen der eigenen Veränderungspersönlichkeit sowie zielführende Vorbereitung auf (anstehende) Veränderungen

Zielgruppe:

- Fach- und Führungskräfte, welche in ihrem beruflichen Umfeld vor einem (fremdbestimmten) Veränderungsprozess stehen bzw. ihre Positionierung und Verhaltensstrategien im Umgang mit diesem überprüfen bzw. verbessern wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1 Tag

Termin/Ort:

nach Absprache

Hintergrund:

Im Hinblick auf die Konzeption und Durchführung heutiger Weiterbildungsmaßnahmen in Unternehmen sowie Bildungsträgern sind vielfältigste Bedingungen und Kriterien zu beachten. Es geht dabei nicht nur darum, die eigenen abteilungs- bzw. unternehmensbezogenen (Lern-) Ziele hinsichtlich Schulungs-/Unterrichtsplanning und -gestaltung im Auge zu behalten, sondern auch die Besonderheiten und Voraussetzungen der Lernenden zu berücksichtigen.

In diesem Zusammenhang spielen neben den eigenen Erwartungen und Lernbedürfnissen der Mitarbeiter bzw. Bildungsteilnehmer deren biografische Bedingungsfaktoren eine wesentliche Rolle. Zu diesen gehören unter anderem auch die individuelle Lernmotivation sowie das Alter der Teilnehmer.

Im Rahmen dieses Seminars lernen Sie als Verantwortlicher eines Unternehmens bzw. Weiterbildungsträgers, Lehr- /Lernprozesse in Schulungsveranstaltungen altersgerecht zu gestalten bzw. Besonderheiten altersbezogener sowie intergenerativer Bildung bereits in Ihre Programmplanung einfließen zu lassen.

Darüber hinaus gewinnen Sie ein besseres Verständnis für den wechselseitigen Einfluss zwischen Alter und Lernmotivation und erfahren, wie Sie die zu schulenden Mitarbeiter bzw. Weiterbildungsteilnehmer auf Basis der sogenannten Motivstrukturanalyse (Modell der Grundmotive) bedarfsgerecht adressieren können.

Seminarinhalte/-ziele:

- Entwicklung der Lernmotive / -motivation von Mitarbeitern und Bildungsteilnehmern im Lebensverlauf
- Teilnehmer-/Motivgerechte Ansprache und Methoden in der Seminar-/Unterrichtsgestaltung
- Bedeutung von Alter in der Erwachsenen- und Weiterbildung
- Altersspezifische Bedürfnisse und Erwartungen an Weiterbildung sowie den Dozenten
- Handlungsoptionen und Besonderheiten in der Weiterbildung Älterer
- Voraussetzungen des Lernens zwischen Alt und Jung
- Didaktische Formen und Prinzipien altersgerechten sowie intergenerationellen Lernens
- Chancen und Grenzen altersgerechter Didaktik im betrieblichen Alltag

Zielgruppe:

- Personal-/Organisationsentwickler aus Unternehmen und Behörden bzw. Mitarbeiter und Verantwortliche aus Einrichtungen des Bildungswesens, welche die Programmplanung und Lehr-/Lernprozesse in Personalentwicklung und Weiterbildung unter didaktischen sowie motivationalen Gesichtspunkten alters- und damit zielgruppengerechter gestalten wollen
- Dozenten/Trainer, welche ihren „Werkzeugkasten“ um den Aspekt „Altersgerechte Didaktik“ erweitern bzw. diesbezüglich ihr Know-how vertiefen wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Hintergrund:

Unternehmen sowie Bildungsinstitute stehen heutzutage mehr denn je vor der Aufgabe, nicht nur eigene Bildungsziele zu formulieren und auf einzelne Schulungsmaßnahmen herunterzubrechen, sondern diese auch mit den Erwartungen der Teilnehmer einer Weiterbildungsveranstaltung in Einklang zu bringen.

Ein wichtiger Prozessschritt in Bezug auf die Harmonisierung der jeweiligen Interessen stellt die Seminarevaluation im Sinne des Vierklangs von „Reaktion der Teilnehmer“, „Lernerfolg“, „Verhaltensänderung“ und „Auswirkungen“ dar. In diesem Zusammenhang gilt es, die Eindrücke der Teilnehmer nicht nur direkt zum Schulungsabschluss zu erfassen, sondern sich auch Gedanken zu machen, wann und in welcher Form der Lernerfolg im weiteren Zeitverlauf zusätzlich erhoben werden sollte bzw. kann.

Im Rahmen dieses Seminars werden Sie mit den Hintergründen sowie Zielen einer Feedbackerhebung vertraut gemacht. Gleichzeitig erfahren Sie, wie Sie die Weiterbildungsziele Ihres Bereichs bzw. Ihrer Qualifizierungsmaßnahme sowie die Lernziele der Bildungsteilnehmer in ein passendes Feedbackbogen-Design einfließen lassen können.

Im weiteren Schulungsverlauf betrachten wir gemeinsam, wie Sie anhand der jeweiligen Zielsetzungen konkrete Fragestellungen ableiten sowie relevante Items bilden können und dies unter Berücksichtigung der allgemeinen Voraussetzungen und Besonderheiten bei der Konzeption eines Seminarbeurteilungsbogens.

Den Abschluss bildet der Abgleich mit Ihrer gelebten Alltagsrealität, das heißt Sie erhalten eine konstruktive Rückmeldung zu Ihren unternehmenseigenen Schulungs-/Unterrichtsfeedbackbögen, welche Sie gerne mitbringen können.

Seminarinhalte/-ziele:

- Evaluation und Evaluationszwecke
- Das 4-Ebenen Evaluationsmodell nach Kirkpatrick
- Definition von Teilzielen als Grundlage für die Beurteilung des Fortbildungsangebots
- Entwicklung von Fragestellungen bzw. Itemfindung ■
- Konstruktiver Umgang mit schlechtem Feedback
- Grundlegende Überlegungen beim Aufbau eines Fragebogens
- Besprechung eigener Fall-/Praxisbeispiele

Zielgruppe:

- Personal-/Organisationsentwickler aus Unternehmen und Behörden bzw. Mitarbeiter und Verantwortliche aus Einrichtungen des Bildungswesens, welche die Programmplanung und Lehr-/Lernprozesse in Personalentwicklung und Weiterbildung unter didaktischen sowie motivationalen Gesichtspunkten alters- und damit zielgruppengerechter gestalten wollen
- Dozenten/Trainer, welche ihren „Werkzeugkasten“ um den Aspekt „Altersgerechte Didaktik“ erweitern bzw. diesbezüglich ihr Know-how vertiefen wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

1-2 Tage

Termin/Ort:

nach Absprache

Hintergrund:

Die Suche nach der richtigen Universität sowie dem passenden Studiengang ist gerade beendet, da steht das erste Semester auch schon an:

Als Erstsemestler gilt es, sich nicht nur zügig um eine Unterbringung zu kümmern und schnell einen Überblick über die Angebote der Universität oder Fachhochschule zu bekommen, sondern parallel auch Kommilitonen kennenzulernen, sich mit diesen zu vernetzen sowie in Erfahrung zu bringen, welche verpflichtenden sowie fakultativen Veranstaltungen stattfinden und an welchen man teilnehmen will oder muss.

Hoher Zeit- und Leistungsdruck durch unzählige Hausarbeiten und Prüfungen sowie der finanzielle Aspekt, das Studium ggf. eigenständig finanzieren zu müssen, kommen oftmals hinzu. Hier gilt es nun, einen „kühlen Kopf“ zu bewahren und das Studium von Beginn an strukturiert zu organisieren.

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie die typischen „Zeitfallen“ und Fehler innerhalb des Studiums kennen. Gleichzeitig erhalten Sie wertvolle Tipps, wie Sie Ihre Aufgaben und Aktivitäten unter Berücksichtigung Ihrer fachlichen Interessen und Studienziele sowie Ihres Wunsches nach Ausgleich und ausreichender Freizeit managen, das heißt effizienter studieren können.

Seminarinhalte/-ziele:

- Ausgangslage vor dem Erstsemester
- Zentrale Fragestellungen und Vorüberlegungen vor Studienbeginn
- Typische Fehler in der Studienplanung
- Wie lernt man am besten?
Typbedingte Lernstile und -strategien
- Instrumente und Werkzeuge des Zeit-/ Aufgaben- sowie Prioritätenmanagements
- Hilfen und Dokumentationen zur individuellen Wochen-/Studienplanung
- Tipps und Tricks für eine effizientere Studienorganisation

Zielgruppe:

- Studieneinsteiger sowie Studenten aller Studien- und Fachrichtungen, insbesondere diejenigen, die sich gerade im Erstsemester oder Grundstudium befinden

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

als 1-Tages Seminar bzw. in komprimierter Form z.B. als Abendveranstaltung durchführbar

Termin/Ort:

nach Absprache

Gewinnendes
Auftreten in
Vorstellungsgesprächen
durch Storytelling
Die eigene
Lebensgeschichte
als Erfolgsfaktor

Hintergrund:

Sie kennen es sicherlich auch: Ein wichtige Präsentation in der Universität steht an oder Sie müssen sich auf ein Bewerbungsgespräch vorbereiten. Was Sie ungefähr mitteilen wollen, ist Ihnen klar, aber wie machen Sie es so, dass Ihnen auch alle zuhören und Sie glaubwürdig klingen?

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie mit dem „Storytelling“ eine sogenannte narrative Methode kennen, mit der Sie Ihre Eigenpräsentation in Bewerbungsgesprächen oder bei Vorträgen etc. durch lebendige und nachvollziehbare Lebensgeschichten und Praxisbeispiele verbessern.

Sie erfahren innerhalb dieser Schulung mit „Workshopcharakter“ nicht nur, wie solche Stories zwecks Eigennutzung identifiziert und festgehalten werden, sondern Sie werden an diesem Tage auch Ihre eigene „Heldengeschichte“ entwickeln, welche Sie später in Präsentationen bzw. im Vorstellungsgespräch gezielt einbringen können.

Seminarinhalte/-ziele:

- Storytelling: Was ist das?
- Einsatzmöglichkeiten im Überblick
- Herausfinden, Aufbau und Elemente einer guten Geschichte für Präsentationen und Bewerbungen
- Typische Rollen in einer Story
- Eigenschaften und Perspektiven eines erfolgreichen Storytellers
- Heldenreise: Voraussetzungen und Aufbau

Zielgruppe:

- Studenten und Absolventen aller Studien- und Fachrichtungen, die ihre Präsentationskompetenz im Bezug auf Vorträge, Bewerbungen etc. verbessern, das heißt diese lebendiger sowie „griffiger“ gestalten wollen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

als 1-Tages Seminar bzw. in komprimierter Form z.B. als Abendveranstaltung durchführbar

Termin/Ort:

nach Absprache

Übergänge
in der Berufs-
orientierung
souverän meistern
Persönlicher Umgang
mit Veränderungen
bei Berufswahl
sowie Berufs-
einstieg

Hintergrund:

Der Abschluss der akademischen Ausbildung und der Einstieg in das Berufsleben bringen einige Veränderungen mit sich. Es gilt, die nötige Flexibilität, Frustrationstoleranz sowie Geduld aufzubringen bzw. zu entwickeln, um die richtigen Schritte in diesem persönlich wichtigen Veränderungsprozess zu tun.

Durch dieses Seminar werden Sie ein tiefer gehendes Verständnis dafür bekommen, wie bzw. mit welchen Strategien Sie als Student in der Abschlussphase persönlich angestrebten und unerwünschten Veränderungen in der beruflichen (Neu-) Ausrichtung begegnen können.

Sie lernen im Rahmen dieser Schulung mit „Workshopcharakter“ Ihre „Veränderungspersönlichkeit“ näher kennen und gewinnen eine Einsicht, wie Sie in der Phase Ihrer Berufsorientierung mit möglichen inneren/mentalenen „Blockaden“ und „Antreibern“ in Bezug auf die eigene Veränderungsbereitschaft umgehen können.

Ziel dieses Seminars ist es, Ihre Veränderungskompetenz in der beruflichen (Neu-) Ausrichtung zu stärken.

Seminarinhalte/-ziele:

- Identifikation sowie verbesserter Umgang mit persönlichen Ängsten und inneren Blockaden im Change-Prozess
- Kennenlernen des eigenen Veränderungstypen
- Stärkung der persönlichen Veränderungskompetenz in der Berufsorientierung/-wahl
- Souveränere Begegnung von eigen- sowie fremdbestimmten Veränderungen in der beruflichen (Neu-) Ausrichtung

Zielgruppe:

- Studenten sowie Absolventen, welche sich beruflich orientieren wollen/müssen bzw. den Jobeinstieg suchen

Weitere Infos:

Methoden:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

Dauer:

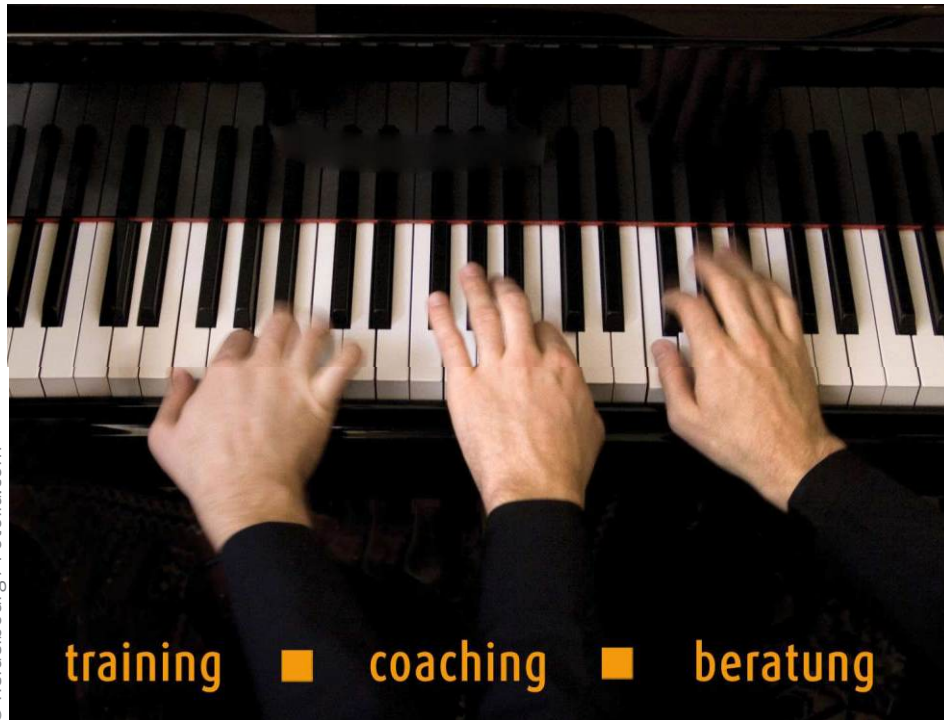
als 1-Tages Seminar bzw. in komprimierter Form z.B. als Abendveranstaltung durchführbar

Termin/Ort:

nach Absprache



„Lösungen im Dreiklang“



© heidelberg / Fotolia.com

training ■ coaching ■ beratung



dirk raguse

training • coaching • beratung

Bredeneyer Str. 111a
D - 45133 Essen

Tel.: (0201) 36 80 570
Mobil: 0179 - 13 60 119
info@dirk-raguse.de
www.dirk-raguse.de