

TARGET CONCEPT®



CONSULTING ► TRAINING ► COACHING 2012

ERFAHREN.ENGAGIERT.EFFEKTIV.



TARGET CONCEPT®

INHALT

	SEITE
TARGET PHILOSOPHIE	3
ARBEITSWEISE	4
REFERENTEN	5
GLOBALER ANSATZ	7
ERFOLG FÜR UNSERE KUNDEN	8
THEMENSCHWERPUNKTE DER SEMINARE	8
MANAGEMENT & FÜHRUNG	10
VERKAUF / VERTRIEB & MARKETING	20
KOMMUNIKATION & SERVICE	31
WILSON LEARNING INTERNATIONAL	41
SEMINAR-TERMINE	50
SERVICE-ANGEBOT	52
SEMINAR-ANMELDUNG	53
TEILNAHME- UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN	54
EINIGE UNSERER KUNDEN	55
KONTAKT-ADRESSE	56



DIE TARGET CONCEPT PHILOSOPHIE:

Was sind eigentlich die Grundbedingungen erfolgreicher Organisations- und Mitarbeiterentwicklung?

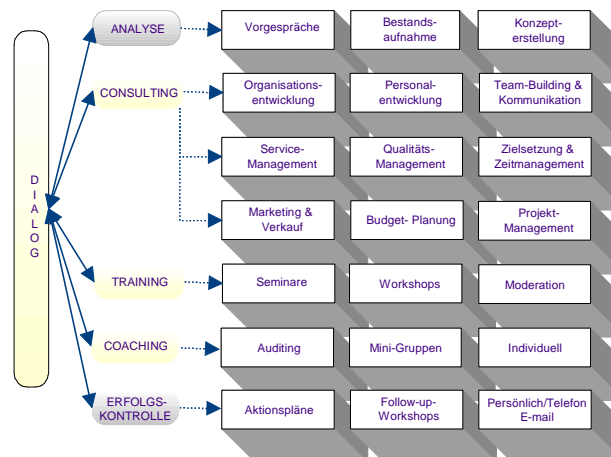
Darauf lässt sich eine grundsätzliche, auf den ersten Blick recht triviale, Aussage machen: Sie muss gewollt sein.

Um das Unternehmensziel zu erreichen, braucht man Strategien und Konzepte, Organisation und Instrumente, und, nicht zuletzt, Professionalität.

So ist es in manchen Situationen sinnvoll, die eigene Expertise durch externes Know-how zu ergänzen.

Daher beginnen wir mit dem, was das Wesen des individuellen Beratungsprozesses ausmacht:

DEM DIALOG....





WIE ARBEITEN WIR?

Wir orientieren uns an der Kultur und den Zielen unserer Kunden.

Unternehmen bestehen aus mehreren Einheiten und Systemen, die voneinander abhängig sind und sich gegenseitig beeinflussen. Systeme funktionieren jedoch nicht einfach von selbst - sie werden von Menschen entwickelt und gesteuert.

Deshalb steht bei uns auch der Mensch im Unternehmen im Mittelpunkt unserer Arbeit.

Erfolgreiche Unternehmen haben erkannt, dass durch Förderung der Kreativität, Kompetenz und Selbstverantwortung des Einzelnen die Wettbewerbsfähigkeit auch in Zukunft gesichert werden kann.

Dies unterstützen wir mit unserer Arbeit als Consultant, Trainer und Coach.

So verstehen wir es als unsere Aufgabe, unseren Kunden dabei zu unterstützen, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu sichern sowie die Produktivität des Unternehmens und die Qualität der Serviceleistungen aller Mitarbeiter in den internen und externen Beziehungen zu erhöhen.

ERFOLG GEMEINSAM GESTALTEN.



REFERENTEN & PARTNER

IHRE PARTNER - WOLFGANG D. WAGNER, GESCHÄFTSFÜHRER



Schwerpunkte:

Internationale Seminare:

Mitarbeiterführung, Personalentwicklung, Konfliktmanagement sowie **Coaching** für Existenzgründer und bei Betriebsübernehmern u.a. im Auftrag der Bayerischen Industrie- und Handelskammern.

Er ist Inhaber international anerkannter Trainer-Lizenzen, „Certified Human Resources Manager“ und „Qualitätsmanagement-Berater“, sowie Gastreferent an den Tourismusschulen der Österreichischen Wirtschaftskammern.

Vor der Gründung der TARGET CONCEPT GMBH im Jahr 1991 war er über 10 Jahre als Director Human Resources für das gesamte Personalmanagement eines weltweiten Dienstleistungskonzerns für Mittel- und Osteuropa verantwortlich.

IHRE PARTNER - ULRIKE WAGNER



Verkauf und Kommunikation – das A + O des Erfolgs

Seit 1994 sind ihre Spezialgebiete das Erstellen von Marketing- und Verkaufsstrategien, sowie die Konzeption und Durchführung von Seminaren und individuelles Coaching. Themenschwerpunkte: Verkauf, Marketing, Kommunikation und ganzheitliche Führungskompetenz. Zu ihren Kunden zählen Touristik- und Hospitality-Unternehmen ebenso wie Telekommunikations-, IT-, oder Automobil-, Dienstleistungs-, Produktions- und Handelskonzerne im In- und Ausland.

Sie ist Inhaberin internationaler Trainerlizenzen, Dipl. Bildungsmanager, zertifizierter Service-Qualitätscoach und Absolventin der Cornell University School of Administration.



.....UNTERSTÜTZTDURCH EIN TEAM FREIER TRAINER & PARTNER



KARIN THEEGARTEN

Karin Theegarten ist darauf spezialisiert, Unternehmen der Konsumgüterbranche auf die Zukunft vorzubereiten, eine Grundvoraussetzung, um langfristig erfolgreich und profitabel zu sein. Bereits seit vielen Jahren beschäftigt sie sich mit den neuesten Erkenntnisse der Zukunftsforschung. Auf dieser Basis erarbeitet sie zusammen mit ihren Klienten Strategien für den Markt von morgen und unterstützt sie bei deren Umsetzung. Ihre Schwerpunkte sind die Bereiche Zukunftsmanagement, Innovationsmanagement, Markenpositionierung und strategisches Marketing.



SUSI HEINZ, MAGISTER DER PHILOSOPHIE

Autorin, Filmproduzentin und Regisseurin und mit eigener Filmproduktionsfirma www.govision.tv mit Sitz südlich von München. Spezialisiert auf Business Movies: Industriefilme, Messespots, Produktvideos.



GLOBALER ANSATZ

WELTWEITE EINFÜHRUNG VON WEITERBILDUNGS-KONZEPTEN

Viele weltweit tätige Unternehmen bauen globale Strategien auf, während sie ihre lokale Präsenz nicht vernachlässigen dürfen. Wir unterstützen Ihre Mitarbeiter dabei, den weltweiten Fokus, den sie für die Umsetzung dieser Strategie benötigen, weiter zu fördern.

Die Kommunikation unserer international tätigen Kunden wird dadurch geprägt, Termine und Informationen mit Kollegen irgendwo auf der Welt auszutauschen. Globales Geschäftsverständnis und Kommunikationsfähigkeit sind nicht nur für Ihre leitenden Mitarbeiter ausschlaggebend – sie sind auch in den meisten Abteilungen und Funktionen Ihres Unternehmens gefordert.

Viele Unternehmen suchen nach den besten Wegen, wie sie sich auf globaler Basis darstellen und doch auf ständige Veränderungen im lokalen Markt reagieren zu können. Wenn Unternehmen weltweit erfolgreich sein möchten, müssen sie Mitarbeiter befähigen, diese multinationalen Strategien auszuarbeiten und einzuführen.

Target Concept und Wilson Learning haben umfangreiche Geschäftserfahrung mit international und weltweit tätigen Unternehmen und Entwickeln von ganzheitlichen Programmen, die multikulturelle Geschäftsaspekte berücksichtigen. Wir haben diesen dringenden Bedarf verstanden und können Ihnen zeigen, wie kulturelle Unterschiede überbrückt und genutzt werden können, um Spitzenleistungen weltweit zu erzielen. Wir erarbeiten mit Ihnen ein Konzept zum Verständnis globaler Zusammenhänge und liefern substantielle und anwendbare Werkzeuge, die Ihren Mitarbeitern helfen, Ihre internationalen Zielvorstellungen zu erreichen.



ERFOLG FÜR UNSERE KUNDEN - IHR VORTEIL:

- ▶ **Intensive Vorabgespräche** mit unseren potenziellen Auftraggebern zur Festlegung der Ziele und Vorgangsweisen.
- ▶ **Vorort-Recherche durch die Trainer / Berater** für individuelle Lösungsansätze.
Sie erhalten grundsätzlich keine Standardlösungen für Ihre Einzelsituationen, da nur eine ganzheitliche Betrachtungsweise den langfristigen und nachhaltigen Erfolg sicherstellt.
- ▶ **Branchenspezifische und länderübergreifende Angebote** erhalten Sie von unseren internationalen Partnern, um so den globalen Anforderungen gerecht zu werden.
- ▶ **Detaillierte transparente Angebote** für Ihre Budgetsicherheit.
- ▶ **Sie können sich auf unsere Verschwiegenheit** verlassen. Wir behandeln das, was wir bei unseren Kunden sehen und hören, streng vertraulich.
- ▶ **Kein Maßnahmenkatalog** als Abschluss eines Projektes.
Wir unterstützen die die Arbeit unserer Kunden durch regelmäßigen Gedankenaustausch und individuelle Betreuung, sodass eine erfolgreiche Umsetzung und Anwendung der vereinbarten Maßnahmen in der Praxis gewährleistet ist.
- ▶ **E-Learning, blended E-Learning**, Webinars, After Work oder Early Bird..... sind einige der möglichen Seminarmodelle, die sich an den zeitlichen Anforderungen unserer Kunden orientieren.



THEMENSCHWERPUNKTE DER SEMINARE 2010

Unter drei Themenbereichen

MANAGEMENT & FÜHRUNG

VERKAUF / VERTRIEB & MARKETING

KOMMUNIKATION & SERVICE

finden Sie eine Reihe an Seminar-Inhalten, die sich an den Anforderungen und Wünschen unserer Kunden praxisgerecht orientieren.

Die Target Concept Seminare oder Workshops können Bestandteil eines ganzheitlichen Entwicklungs- oder Veränderungsprozesses sein aber auch als Einzelmaßnahme für mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens, und ergänzt durch individuelles Coaching, geplant werden.

Die Themen dieser Broschüre werden in offenen Seminaren in Deutschland, der Schweiz und Österreich durchgeführt.

Gleichzeitig bilden sie die Grundlage für firmeninterne Seminare, die unter Berücksichtigung unternehmerischer Ziele, Werte und Besonderheiten entwickelt und angepasst werden können.

Die internationalen Seminare unseres Businesspartners Wilson Learning Worldwide können in der jeweiligen Landessprache durchgeführt werden.



SEMINAR-THEMEN 2012

MANAGEMENT & FÜHRUNG

DAS MITARBEITERGESPRÄCH ALS FÜHRUNGSINSTRUMENT

Zielvereinbarungen & konstruktive Kritik

BEWERBERAUSWAHL DURCH PROFESSIONELLE INTERVIEWS

Von Anforderungsprofil bis Zeugnissprache

ZUKUNFT PLANEN – ZIELE FESTLEGEN – ZEIT MANAGEN

Berufliche und private Ziele und Planung in Balance bringen

KONFLIKTMANAGEMENT - CHANCEN ZUR TEAMENTWICKLUNG

Konflikt - Konsens - Kooperation - Kompetenz

GANZHEITLICHE FÜHRUNGSKOMPETENZ

Die Führungskraft im Spiegel von Eigen- und Fremdwahrnehmung

ZUKUNFTSMANAGEMENT

Veränderungen frühzeitig erkennen und Chancen nutzen

DAS BERATER 1 X 1

Beraterfähigkeiten entwickeln oder verbessern um mit Kunden und Kollegen effektiver zusammen zu arbeiten

VERHALTENSSTILE

Steigerung der sozialen Kompetenz durch Flexibilität

INTERKULTURELLE KOMPETENZ

Kommunikation im Spannungsfeld globaler Beziehungen



DAS MITABEITERGESPRÄCH ALS FÜHRUNGSINSTRUMENT ZIELVEREINBARUNGEN UND KONSTRUKTIVE KRITIK

IHR NUTZEN:

Durch die klare Strukturierung dieser Gespräche werden Sie erfahren, dass auch mit schwierigen Mitarbeitern die Situation für beide Beteiligte erfolgreich gemeistert werden kann.

Dadurch können Sie auch die Interaktion mit Ihren Mitarbeitern auf einer „win – win“ – Basis führen.

ZIELSETZUNG:

Unterschiedliche Situationen in der Arbeitswelt erfordern entsprechende Führungsgespräche des/der Vorgesetzten mit seinem/ihrer Mitarbeiter/in. Abteilungsleiter und Management werden mit einem Konzept gezielter Mitarbeitergespräche über Zielvereinbarungen und Mitarbeiter-Beurteilungen vertraut gemacht.

THEMENSCHWERPUNKTE:

Das Konzept enthält die drei wesentlichen psychologischen Elemente der Gesprächsführung

- Selbstwertgefühl erhalten
- Aktives Zuhören
- Einbeziehung des Mitarbeiters

zum gemeinsamen Erfolg.

- Planung und Vorbereitung der Gespräche
- Gesprächsatmosphäre
- Beurteilungskriterien und – formen
- Unterschiede in der Beurteilung von Leistung und Verhalten
- Einwandbehandlung
- Zielvereinbarung vs. Zielsetzung
- Einhalten von Vereinbarungen und Unterstützung durch den Vorgesetzten
- Coaching zur Erreichung der Zielvereinbarungen

METHODIK:

Trainer-Input, Präsentationen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele, Erfahrungsberichte, Diskussionen, Feedback, Checklisten, Modellfilm, Transfervorbereitung

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 TAGE



BEWERBERAUSWAHL DURCH PROFESSIONELLE INTERVIEWS VON ANFORDERUNGSPROFIL BIS ZEUGNISSPRACHE

IHR NUTZEN:

Sie werden in der Lage sein, anhand der Praxisübungen zukünftig die korrekten Entscheidungen anhand vorhandener Fakten zu treffen.

Bei der Anwendung in der Praxis werden durch den Ausschluss unqualifizierter Bewerber unnötige Bewerbungs- und Folgekosten vermieden.

ZIELSETZUNG:

Leitende Mitarbeiter und Abteilungsleiter, die regelmäßig vor der Aufgabe stehen, den/die "richtige/n" Bewerber/in für die zu besetzende Position einzustellen, haben sehr oft nur zwei Alternativen:

- ① es gibt keine Auswahl und als Notlösung wird jemand mit wenig Qualifikation akzeptiert, oder
- ② es gibt eine Vielzahl von Bewerbern, aus denen der oder die „Ideale“ herausgefiltert werden soll.

Die Teilnehmer werden die Wichtigkeit von verschiedenen Planungsinstrumenten und Vorgangsweisen bei der Personalsuche und -auswahl erkennen und anwenden lernen. Sie werden das Interview mit den Bewerbern zielbewusst steuern, um alle relevanten Fakten zur Entscheidungsfindung zu erhalten.

THEMENSCHWERPUNKTE:

Um von vornherein einige Unsicherheitsfaktoren auszuschließen und eine unvoreingenommene Vorauswahl zu ermöglichen, lernen die Teilnehmer

- ein Anforderungsprofil zu erstellen,
- dies mit den Qualifikationen des/der Bewerber/in zu vergleichen,
- die Bewerbungsunterlagen zu analysieren,
- die „Zeugnis-Sprache“ zu interpretieren,
- sowie anhand von Rollenspielen strukturierte Interviews zu führen.

Als Zusammenfassung werden Auswahlkriterien festgelegt.

METHODIK:

Präsentationen, Impulsreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen, Modellfilm, Rollenspiele, konstruktive Kritik.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 1 ½ TAGE



ZUKUNFT PLANEN – ZIELE FESTLEGEN - ZEIT MANAGEN BERUFLICHE UND PRIVATE PLANUNG UND ZIELE IN BALANCE BRINGEN

IHR NUTZEN:

Bereits während des Seminars können Sie entscheiden, ob und wie weit Sie erste Schritte zur Veränderung einleiten wollen und diese durch konkrete Vereinbarungen dann auch umsetzen werden. Konsequenterweise angewandt, wird dies einen nachhaltigen, positiven Effekt auf Ihr privates und berufliches Umfeld haben.

ZIELSETZUNG:

Effektives Zeitmanagement basiert auf zwei Grundkomponenten:

- der persönlichen Einstellung und
- der Planungstechnik.

Beide Bereiche werden im Seminar ausführlich analysiert und den Teilnehmern verschiedene Möglichkeiten der Selbstorganisation zur Umsetzung in die tägliche Praxis aufgezeigt.

THEMENSCHWERPUNKTE:

Dies beinhaltet

- persönliche, berufliche und private Zielsetzungen
- kurz- und langfristige Planungskonzepte
- Erkennen der Zeitfresser
- Tages-Leistungs-Rhythmus
- Delegation von Aufgaben
- Reduzierung von Störfaktoren
- Stressabbau durch Entspannungstechniken

METHODIK:

Trainer-Input , Präsentationen, geführte Meditation, Entspannungstechniken, Einzel- und Gruppenarbeiten, Checklisten, Modellfilm, Erfahrungsberichte

TEILNEHMER: 12

DAUER: 1 ½ TAGE

**KONFLIKTMANAGEMENT - CHANCEN ZUM TEAMBUILDING
KONFLIKT - KONSENS - KOOPERATION - KOMPETENZ****IHR NUTZEN:**

Konflikte können von Ihnen durch zeitgerechte Behandlung und Einbeziehung der Beteiligten zur Lösungsfindung so erfolgreich behandelt werden, dass diese zukünftig nicht als bedrohlich, sondern förderlich für Ihre Zusammenarbeit gesehen werden.

ZIELSETZUNG:

Unterschiedliche Meinungen, Einstellungen, Verhaltensweisen, Interessen sind immer vorhanden und nur natürlich, wenn Menschen zusammentreffen. Wenn dieses Potenzial jedoch nicht dazu verwendet wird, die gemeinsamen Ziele zu erreichen, können Konflikte entstehen. Die Teilnehmer werden erkennen, dass sie durch rechtzeitiges Diagnostizieren der unterschiedlichen Konfliktsituationen und Verwendung der geeigneten Lösungsstrategien zur Weiterentwicklung ihres Teams beitragen können.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Ursachen und Entstehung von Konflikten
- Innere Konflikte
- Persönliche Einstellung zu Konflikten
- Konfliktverhalten des Konfliktpartners
- Konflikte als Chance
- Kreative Strategien zur Konfliktlösung
- Abwehrmechanismen
- Umgang mit Emotionen und Eskalationen
- „Win-Win“ – Situationen
- Moderationstechniken

Die Teilnehmer werden persönlich erlebte oder zu bearbeitende Situationen aus ihrem Arbeitsumfeld einbringen, diskutieren und die für diese Situation geeigneten Methodik zur Konfliktlösung erarbeiten.

METHODIK:

Präsentationen, Impulsreferate, Selbsteinschätzung, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele, Diskussionen, Modellfilm

TEILNEHMER: 10**DAUER:** 2 TAGE



CONSULTING ► TRAINING ► COACHING

GANZHEITLICHE FÜHRUNGSKOMPETENZ DIE FÜHRUNGSKRAFT IM SPIEGEL VON EIGEN- & FREMDWAHRNEHMUNG

IHR NUTZEN:

Die Teilnehmer lernen ihre Wirkung auf andere zu optimieren, ihr Leistungspotenzial auf das wirklich Wichtige zu konzentrieren und ihre Kreativität gezielt einzusetzen.

Sie lernen Konflikte als Katalysator für Veränderungen zu sehen und mit Problemfeldern positiv umzugehen.

ZIELSETZUNG:

Wer Führungskompetenz will, muss Führungspersönlichkeit haben. Dieses Seminar bietet die Grundlage für einen Prozess der Persönlichkeits-Entwicklung über Fremd- und Eigeneinschätzung innerhalb verhaltenswissenschaftlich abgesicherter Führungsmodelle kennen zu lernen.

Wer andere zum Erfolg führen will, muss bei der Führung der eigenen Person beginnen.

THEMENSCHWERPUNKTE:

Themenschwerpunkte:

- Ganzheitlich führen
- Persönlichkeitsstruktur
- Der persönliche Führungsstil
- Kommunikation und Gesprächsführung
- Konfliktmanagement
- Chancen der teamorientierten Zusammenarbeit
- Mitarbeiter zu engagierten Mitgestaltern motivieren

METHODIK:

Präsentationen, Trainer-Input, Einzel- und Gruppenarbeiten, Auswertung von persönlichen Daten der Lerninstrumente, Diskussionen, Vergleiche der eigenen und Management-Methodik Anderer aus unterschiedlicher Wahrnehmung, Transfervorbereitung.

TEILNEHMER: 12**DAUER:** 2 TAGE



ZUKUNFTSMANAGEMENT VERÄNDERUNGEN FRÜHZEITIG ERKENNEN UND CHANCEN NUTZEN

IHR NUTZEN:

- Sie bekommen einen umfassenden Einblick in die für Ihre Branche relevanten Zukunftstrends und deren Auswirkung auf Gesellschaft, Märkte und Konsumenten und leiten daraus Chancen und Risiken für Ihr Unternehmen ab.
- Sie erlernen die Methodik des Zukunftsmanagements und trainieren den Zukunftsmanagementprozess in der konkreten Anwendungen.
- Sie generieren mit Hilfe neuer Denkmodelle erste Ideen für neue Geschäftsfelder und Produkte.

ZIELSETZUNG:

Der Übergang von der Industrie- in die Wissensgesellschaft verändert die Gesellschaft und die Märkte grundlegend:

- Die Konsumenten werden immer unberechenbarer und bekommen eine nie dagewesene Macht.
- Neue Technologien und Geschäftsideen zwingen ganze Branchen, ihr Business-Modell zu verändern.
- Die heutigen Schwellenländer werden zum Motor des Konsumzuwachses.

Erfolgreiche Unternehmen verstehen es, Marktentwicklungen frühzeitig zu erkennen und ihre Strategie darauf abzustimmen. Wie können sie geeignete Strategien entwickeln und Märkte gestalten, während den Mitbewerbern nur noch Zeit zum Reagieren bleibt? Die Lösung heißt Zukunftsmanagement.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Die wesentlichen Marktveränderungen und ihre Hintergründe
- Die Systematik der Trends
- Die aktuellen Megatrends und ihr Einfluss auf die gesellschaftliche und wirtschaftliche Entwicklung
- Konsumententrends als Wegweiser zu erfolgreichen Produkten und Dienstleistungen
- Der strategische Umgang mit Trends
- Mit neuen Denkmodellen zu echten Innovationen
- Die Methodik des Zukunftsmanagements und ihr Einsatz in der Praxis
- Intensives Training des Zukunftsmanagementprozesses
- Analyse erfolgreicher Geschäftsmodelle aus unterschiedlichen Branchen und ihre Erfolgskriterien

METHODIK:

Trainer-Input, moderierte Diskussionen, Best Practice Beispiele, Praxisübungen

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 TAGE



DAS BERATER 1 X 1 – BERATERFÄHIGKEITEN ENTWICKELN ODER VERBESSERN UM MIT KUNDEN UND KOLLEGEN EFFEKTIVER ZUSAMMEN ZU ARBEITEN

IHR NUTZEN:

Dieses Wilson Learning-Seminar wird Ihnen helfen, Ihre Glaubwürdigkeit als Geschäftspartner beim Kunden zu verstärken, effizienter zu fragen und zuzuhören, Kunden und Kollegen auf positive Art zu beeinflussen, das Engagement für eine abgesprochene Vorgehensweise zu gewinnen und aufrecht zu erhalten.

ZIELSETZUNG:

Projekte, und damit alle Teammitglieder, stehen aufgrund der wirtschaftlichen Situation verstärkt unter dem Druck, effizient und erfolgreich zu sein. Die Arbeit im Projekt stellt besondere Anforderungen u.a. an Kommunikation, Strukturierung der Arbeit und Belastbarkeit. Den Teilnehmern werden im Training typische Stolpersteine eines Projektes demonstriert und bewährte Lösungsansätze und Werkzeuge gezeigt.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- **Einführung** - Herstellen von positiven Arbeitsbeziehungen mit dem Kunden und der Organisation
- **Diagnose** - Situationsanalyse der Bedürfnisse und Anforderungen des Kunden bzw. des Unternehmens, um gemeinsame Lösungen zu erarbeiten.
- **Anpassung** - Die Lösungsvorschläge müssen sowohl auf die Organisationskultur als auch auf die Anforderungen des Kunden maßgeschneidert ausgerichtet sein.
- **Vereinbarungen** - Sowohl formelle Vereinbarungen (Verträge) als auch informelle Vereinbarungen (Abmachungen) werden geklärt.
- **Transfer** - Transfer des Know-how des Beraters bzw. Übergabe des Projektes an den Kunden bzw. das Unternehmen

METHODIK:

Trainer-Input, Gruppenarbeiten und Diskussionen, Erfahrungsaustausch, Ergebnisdarstellung . Das Seminar besteht aus theoretischen Sequenzen und praktischen Übungen.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 TAGE



VERHALTENSTILE – STEIGERUNG DER SOZIALEN KOMPETENZ DURCH FLEXIBILITÄT

IHR NUTZEN:

Das Wilson Learning Programm „Verhaltensstile“ bietet einen direkten Einstieg um erfolgreiche, zwischenmenschliche Beziehungen am Arbeitsplatz aufzubauen. Es vermittelt einen persönlichen Zugang um die eigenen Verhaltensweisen besser zu verstehen, wie sie von Anderen gesehen werden, und andererseits das Verhalten Anderer, mit denen sie kommunizieren, zu verstehen.

ZIELSETZUNG:

Die Teilnehmer werden ein größeres Verständnis für ihr eigenes Verhalten und das anderer Menschen entwickeln. Sie werden sicherer in ihrer Kommunikation im Einzelgespräch und in Gruppensituationen. Sie werden effektiver arbeiten und das Konfliktpotenzial in Arbeitssituationen senken und schließlich durch eine gemeinsame Sprache die Kooperation mit internen und externen Kunden fördern.

THEMENSCHWERPUNKTE:

So wie der Arbeitsplatz kulturell, verhaltens- und in Beziehung auf Ausbildung mehr und mehr im Wandel ist, so ist auch eine flexiblere Interaktion für den Erfolg des gesamten Unternehmens notwendig. Das Programm „Verhaltensstile“ hilft den Teilnehmern die zwischenmenschlichen Beziehungen mit Kollegen und Mitarbeitern zu verbessern, individuelle Unterschiede in den verschiedensten Situationen zu verstehen und damit umzugehen.

- Überblick über die Konzepte der Verhaltensstile und Flexibilität
- Auswirkungen von Wahrnehmung und Gewohnheiten auf die Interpretation von Verhaltensweisen
- Parameter Kommunikationsstil und Orientierungsstil (soziale Matrix)
- Stärken der einzelnen Verhaltensstile und deren positive Auswirkung auf die Zusammenarbeit
- Durch Flexibilität Spannung abbauen und Kommunikation und Produktivität steigern
- Steigerung der sozialen Kompetenz durch Flexibilität

METHODIK:

Individuelle Computerauswertung der Profile und Ergebnisdarstellung, Präsentationen, Trainer Input, Diskussionen und Erlebnisberichte, Einzel- und Gruppenarbeiten, Video.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 TAGE



INTERKULTURELLE KOMPETENZ KOMMUNIKATION IM SPANNUNGSFELD GLOBALER BEZIEHUNGEN

IHR NUTZEN:

In der globalisierten Arbeitswelt ist interkulturelle Kompetenz eine Schlüsselqualifikation der „Global Player“. Sie erfahren die Wirkung der eigenen Verhaltensweisen auf ausländische Geschäftspartner und werden Kommunikation, die Missverständnisse hervorrufen können, zukünftig vermeiden.

ZIELSETZUNG:

Den Kulturkreis wählen Sie! Asien ist ein nicht nur wachsender, sondern auch besonders vielfältiger Markt. USA – Baseballmützen und American Football, gibt es so etwas wie eine amerikanische Kultur? Kennen Sie Russland, Kirgisistan, Usbekistan und die weiteren neun Republiken der GUS-Staaten? Was verbindet sie miteinander?

Ziel des Seminars ist es, Hintergrundwissen über die entsprechenden Länder und Einblicke in fremde Denk- und Handlungsweisen zu vermitteln. Es soll Anstoß geben, Vorurteile abzubauen und eigene Deutungen zu reflektieren.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Was ist „typisch deutsch“?
- Wahrnehmung der eigenen Stärken und Schwächen im Auftreten und deren Wirkung
- Wirkungsfaktoren Sach- und Beziehungsebene
- Unterschiedliche Körpersprache
- Kennen und vermeiden von typischen Fettnäpfchen
- Wer sind unsere Kunden, warum sind unsere Kunden wie sie sind und was erwarten Sie von uns?
- Sensibilisierung für andere Kommunikations-Kulturen
- Sitten und Gebräuche
- Respekt als Mittel der Völkerverständigung

METHODIK:

Präsentationen, Impulsreferate, Gruppenarbeiten, Einzelarbeiten.
Dieses Seminar wird mit einem deutschen und einem Trainer aus dem jeweiligen anderen Kulturkreis durchgeführt.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 Tage



SEMINAR-THEMEN 2012

VERKAUF/VERTRIEB & MARKETING

AKQUISITION - ERFOLGREICH & SYSTEMATISCH NEUKUNDEN GEWINNEN

Recherche - telefonischer Erstkontakt – Verkaufsgespräch-Direct Marketing

VERKAUF AM TELEFON UND PER E-MAIL

Wie viel Geld verlieren Sie im ersten Kundenkontakt?

VERKAUFEN DURCH BERATEN

Kundenorientiertes Verkaufen

VERKAUFEN FÜR TECHNIKER

Fit als Verkäufer von Technik & Service

STRATEGISCHES VERKAUFEN AN KEY-ACCOUNTS

Erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement

NEGOTIATING TO YES (HARVARD-KONZEPT)

Durch positives Verhandeln Ergebnisse erzielen und Beziehungen aufrecht erhalten

VERKAUFSPRÄSENTATION & VERHANDELN MIT GRUPPEN

Sicher präsentieren und verhandeln

ERFOLGREICH AUF MESSEN

Konzeption –Organisation – Präsentation

VERKAUFS-COACHING / HIGH PERFORMANCE COACHING SERVICES

On-the-Job-Training, individuell und in Mini-Gruppen

THE VERSATILE SALESPERSON

Develop a results-oriented Communication Style for working effectively with different Customers

**AKQUISITION – ERFOLGREICHE & SYSTEMATISCHE
NEUKUNDENGEWINNUNG – RECHERCHE – TELEFONISCHER
ERSTKONTAKT – VERKAUFSGESPRÄCH – DIRECT MARKETING****IHR NUTZEN:**

Die Selektion der Kunden, für die Sie interessant sind und die wiederum richtig für Sie sind, wird zukünftig strukturierter und zeit- und energiesparender getroffen werden.

Sie lernen die Einflussfaktoren bei der Neukundengewinnung im Bereich Vorbereitung und Durchführung kennen und nutzen.

ZIELSETZUNG:

Der Stellenwert von Direct Marketing-Aktionen innerhalb der gesamten Marketing-Strategie eines Unternehmens bzw. bei der Neukundenakquisition sowohl am Telefon als auch im persönlichen Gespräch wird den Teilnehmern bewusst. Die konzeptionelle Planung des Zeitpunkts, der Inhalte, und des praktischen Ablaufs der verschiedenen Module und deren Auswirkung auf das Erreichen der festgelegten Ziele wird zum entscheidenden Erfolgsfaktor.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Akquisitions-Ziele und –Strategie
- Auswahl der Zielgruppe
- Klassische Internetportale
- Identifizierung der Entscheider
- Festlegung von Zielen einer Direct Marketing-Aktion
- Budgeterstellung
- Erarbeitung von verkaufsorientierten Mailing-Pieces
- Zielorientierte Vorbereitung des telefonischen Erstkontaktes
- Leitfaden zur Telefonakquisition
- Strukturierung des Verkaufsgesprächs (telefonisch oder persönlich)
- Organisation der Nacharbeit

METHODIK:

Präsentationen, Trainer-Input, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit konstruktiver Rückmeldung.

TEILNEHMER: 12**DAUER:** 2 TAGE



VERKAUF AM TELEFON – UND PER E-MAIL WIEVIEL GELD VERLIEREN SIE IM ERSTEN KUNDENKONTAKT?

IHR NUTZEN:

Sie erhalten grundlegende Kenntnisse über das richtige Verhalten am Telefon, die Rolle des Telefons und der Internet-Kommunikation innerhalb der Marketingstrategie des Unternehmens. Der Stellenwert des professionellen Einsatzes und der Anwendung des Verkaufsinstruments Telefon wird bewusst.

ZIELSETZUNG:

Die richtige Gesprächspartner- und Bedarfsermittlung, Terminvereinbarung und das telefonische Verkaufsgespräch werden zur Selbstverständlichkeit. Die Teilnehmer erlangen Sicherheit bei Preisverhandlungen und die Fähigkeit, höhere Preise, Mengen und Zusatzleistungen zu verkaufen.

THEMENSCHWERPUNKTE:

Wie werde ich zum kompetenten Gesprächspartner?

Rhetorik am Telefon & allgemeine Telefonregeln

Sind Sie ein guter Zuhörer?

in-bound – das hereinkommende Telefongespräch

- Verkauforientierte Bestellungen- /Buchungsannahme
- Kundenspezifische Beratung
- Reklamationsbehandlung

out-bound – das selbst initiierte Telefongespräch

- Neukundengewinnung
- Marktforschung / Bedarfsanalyse / Wecken von Interesse
- Zielgruppenorientierte Produkt- und Service-Präsentation
- Das telefonische Verkaufsgespräch versus der Terminvereinbarung
- Vorbereitung auf Einwände und Preisverhandlung
- Telefonisches F'up auf Angebote und Mailings

Do's and Dont's per e-mail

METHODIK:

Eine Kombination aus einem themenbezogenen Training als Vorbereitung und anschließendes Coaching gewährleisten bei geringem Zeitaufwand bestmöglichen Erfolg und effiziente Ergebnisse.

Trainer-Input, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit Telefontrainer, konstruktiver Rückmeldung, Modellfilm, Erstellung eines individuellen Telefon-Skripts.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 TAGE



VERKAUFEN DURCH BERATEN KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

IHR NUTZEN:

Sie werden Fertigkeiten erlernen, die es Ihnen ermöglichen:

- den Kunden effektiver zu einem schnelleren Geschäftsabschluss kommen zu lassen.
- eine anhaltende Kundenbeziehung aufzubauen, bei der noch weitere Geschäfte abgeschlossen werden, und die zu Empfehlungen an Dritte führen können.
- Ihnen eine neue Perspektive zur Verkaufskarriere zu zeigen.

Sie erhalten Vorschläge und Unterstützung bei der Neudefinition Ihrer Ziele und Absichten als Verkaufs-Mitarbeiter und entwickeln Kompetenzen für Ihre tägliche Arbeit, die sowohl für Sie, Ihr Unternehmen als auch für Ihre Kunden produktiver und erfüllender sind.

ZIELSETZUNG:

In diesem Wilson Learning-Seminar werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie das Kundenvertrauen schneller entwickelt werden kann, um dann Lösungsansätze mit wichtigen Kundenanforderungen effektiver zu verbinden. Dadurch wird die Geschäftsbeziehung zum Kunden nicht nur gefestigt sondern auch gesteigert.

Durch diese Vorgehensweise wird eine deutliche Abgrenzung zu Ihren Mitbewerbern erreicht.

Durch das Zugehen auf den Kunden mit einer problemlösenden Einstellung wird Ihre Verkäuferkompetenz gesteigert und eine deutliche Abgrenzung zu Ihren Mitbewerbern erreicht.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Die vier Phasen des Beraterprozesses
- Kundenbeziehung im Mittelpunkt
- Beziehung durch „zwischenmenschliches Vertrauen“ aufbauen
- Bedarf durch Verständnis für die Kundenbedürfnisse ermitteln
- Lösungsdarstellung für den Kunden
- Unterstützung für den Kunden nach dem Geschäftsabschluss
- Dynamik der Einkaufs-/Verkaufsbeziehung
- Barrieren, die dem Verkaufserfolg im Wege stehen
- Techniken um auf Barrieren zu reagieren und sie zu überwinden
- Üben dieser Techniken an Beispielen und Ihren eigenen Kundenszenarien
- Anwendungsplanung dieser Techniken für Ihre eigenen Kunden
- Organisation der Nacharbeit

METHODIK:

Präsentationen, Trainer-Input, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit konstruktiver Rückmeldung, Praxistransfer durch Fallstudien.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 TAGE



VERKAUFEN FÜR TECHNIKER FIT ALS VERKÄUFER VON TECHNIK & SERVICE

IHR NUTZEN:

Wie Sie als Spezialist auch „Nicht-Techniker“ für beratungsintensive Produkte begeistern und ihren Nutzen verdeutlichen und wie Sie als Supportmitarbeiter Zusatzverkäufe initiieren.

Wie Sie als „Nicht-Verkäufer“ Spaß am Verkaufen erlangen.

Sie werden Sicherheit in der Gestaltung des Kundengesprächs erhalten.

Kundenanalyse, Kommunikationsstil, Entscheidungskriterien, die Fähigkeit, körpersprachliche und rhetorische Signale besser zu erkennen, lassen Sie das Verkaufsgespräch zielorientiert steuern.

ZIELSETZUNG:

Warum verstehen Techniker Nicht-Techniker manchmal nichtund umgekehrt?

Ihr persönliches Interesse am Kunden und Ihre Flexibilität auf seine Bedürfnisse einzugehen und SEINE Sprache zu sprechen wird Barrieren abbauen und ein positives Klima für das professionelle Verkaufsgespräch schaffen.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Grundlagen der Verkaufskommunikation & der Gesprächs-Dramaturgie
- Voraussetzungen für Vertriebsmitarbeiter mit technischer Ausbildung
- Aufbauen von Beziehung und Vertrauen, was interessiert den Kunden wirklich?
- Einfach fragen...vom Monolog zum Dialog
- Kaufmotive als Schlüssel zum Verkaufserfolg
- Erklärungsbedürftige Produkte & Serviceleistungen kundenorientiert präsentieren
- Wo liegt der Nutzen? Wie sieht die Lösung aus?
- Welchen Zusatznutzen hätte der Kunde, wenn...? ..und durch welche Serviceleistung...?
- Vorbereitung auf schwierige Preisgespräche und mögliche Einwände
- **Kunden-Bindung** (-Programme), Überprüfung der Kundenzufriedenheit

METHODIK:

Trainer-Input, Verhandlungs- und Argumentationstraining mit Übungen aus Praxisfällen, Gruppenarbeiten, Video-Selbstkontrolle mit konstruktiver Rückmeldung, Modellfilm.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 Tage



STRATEGISCHES VERKAUFEN AN KEY-ACCOUNTS ERFOLGREICHES KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

IHR NUTZEN:

Verkaufsführungskräfte und Vertriebsmitarbeiter lernen das notwendige Know-how, um langfristige Partnerschaften mit Key-Accounts auf- und auszubauen. Sie analysieren die bestehenden Geschäftsbeziehungen und schöpfen durch Entwicklungspläne Kundenpotenziale optimal aus.

ZIELSETZUNG:

Wie werden griffige Verkaufsmanagementkonzepte in Einklang mit der Gesamtstrategie gebracht? Mit Hilfe strategischer Analysetools und praxiserprobter Methodik zur Kundenentwicklung werden Sie zukünftig gezielt bestehende Geschäftskontakte pflegen und neue Key-Accounts gewinnen.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Ziele des Key- Account-Managements
- Anforderungen an den KAM
- Vorteile des Beziehungsmanagements

Bewertung und Analyse der Schlüsselkunden

- Das Kundenportfolio erstellen
- Key-Account Analyse
- SWOT Analyse
- Die Rolle des Kaufbeeinflussers & Kaufentscheiders
- Den Verhaltens- und Verhandlungsstil des Kunden erkennen
- Verkaufsstrategie und Beziehungsmanagement entwickeln

Aktivitätenplanung und Zielsetzung

- Struktur eines KAM-Plans
- Zielvorgaben bezüglich Ergebnis, Marktanteil, Kundenzufriedenheit
- Strategische Entscheidungen über Qualitäts-, Kommunikations-, Preis- und Vermarktungspolitik

METHODIK:

Präsentationen, Diskussionen, praxisorientierte Übungen, Einzel- und Gruppenarbeiten

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 Tage



NEGOTIATING TO YES (HARVARD-KONZEPT) DURCH POSITIVES VERHANDELN ERGEBNISSE ERZIELEN UND BEZIEHUNGEN AUFRECHT ERHALTEN

IHR NUTZEN:

Dieses Wilson Learning-Seminar wurde zusammen mit Prof. William Ury von der Harvard-Universität entwickelt und beinhaltet die Bedeutung von Strategie und Planung einer Verhandlung sowie die Wege des sachbezogenen Verhandeln. Außerdem werden Hilfsmittel und Techniken für die Verhandlung und den Umgang mit Hindernissen besprochen.

ZIELSETZUNG:

Sie werden erfahren, wie Sie den Prozess des sachbezogenen Verhandeln verwenden können, um sich auf eine (schwierige) Verhandlung vorzubereiten bei der eine mögliche Konfrontation in eine gemeinsame Problemlösung verwandelt wird.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Warum verhandeln?
- Sachbezogenes Verhandeln - das Konzept
- Sachbezogenes Verhandeln - die Methode
- Die angewandte Strategie
- Die Anwendung der Strategie
- Integration in den Verhandlungsablauf
- Einleitung der Verhandlung
- Erforschen während der Verhandlung
- Geben und Nehmen während der Verhandlung
- Abschluss der Verhandlung
- Persönliche Anwendung
- "Faule Tricks"
- Nach der Verhandlung

METHODIK:

Trainer Input, Diskussionen, Erfahrungsberichte, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Strategieplanung, Praxisübungen

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 TAGE



VERKAUFSPRÄSENTATION UND VERHANDELN MIT GRUPPEN SICHER PRÄSENTIEREN UND VERHANDELN

IHR NUTZEN:

Sie gewinnen Sicherheit vom Start weg alle Partner (Kunden) in Ihre Präsentation mit einzubeziehen. Die professionelle, zielgruppenrelevante (Power-Point)-Präsentation ist die Grundlage, das Eingehen auf die Gruppe und Steuern des Verhandlungsprozesses sind die Erfolgsfaktoren.

ZIELSETZUNG:

Für die „kleine“ Präsentation am Konferenztisch bietet dieses Seminar drei Schwerpunkte:

- Den eigenen Kommunikationsstil und den der Kunden (Gruppe) zu identifizieren und durch persönliches Eingehen darauf, das Gesprächsklima zu entspannen.
- Die Verkaufs-Präsentation auf die Bedürfnisse der Kunden und deren Erfolgsfaktoren abzustimmen, und
- Verhandlungsoptionen in eine „Win-Win“-Situation zu verwandeln.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Der erste Eindruck; was löst ihn aus und wie können Sie ihn beeinflussen?
- Erkennen der verschiedenen Persönlichkeits- und Kommunikationsstile
- Zielgruppenrelevante Verkaufspräsentation
- Chancen und Risiken einer Multimedia-Präsentation
- Körpersprachliche Signale der Teilnehmer während der Präsentation erkennen und nutzen
- Dialogorientierte Gesprächsführung als Alternativen zum Feilschen um Positionen
- Die Interessen aller Beteiligten miteinbeziehen
- Entwicklung von Optionen und zielbewusst Ergebnisse ansteuern

METHODIK:

Trainer-Input, Präsentationen, Diskussionen, praxisorientierte Übungen, Video-Training, Modellfilm.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 Tage



ERFOLGREICH AUF MESSEN KONZEPTION – ORGANISATION – PRÄSENTATION

„Verkaufen ist die Pflicht des Marketing, die Messe ist die Kür.“

IHR NUTZEN:

Nach diesem Workshop werden Sie in der Lage sein, Ihren Messeauftritt hervorragend zu konzipieren, zu planen, zu organisieren, sodass Ihr Unternehmen nicht nur professionell während der Messe präsentiert wird, sondern auch optimale Verkaufserfolge erzielt.

ZIELSETZUNG:

„Messe ist die höchstmögliche Konzentration von Angebot und Nachfrage – auf engstem Raum – in kürzester Zeit“ .
Karl-Ferdinand von der Heyde

Die Teilnehmer werden erkennen, welche „Kleinigkeiten“ für den Erfolg oder Misserfolg einer Messebeteiligung ausschlaggebend sind.

Die Entscheidung über die Teilnahme an einer Messe bis zur Organisation und Durchführung kann so auf Grund von praxisnahen Beispielen und Checklisten kompetent getroffen werden.

Es werden die Grundlagen zum Training und zur Führung des eigenen Standpersonals vermittelt.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Messearten und Messeformen - Die Messe als Marketing-Instrument
- Vorbereitung und Planung einer Messebeteiligung
- Werbung vor und während der Messe
- Begleitende Pressearbeit
- Der Messestand & die Standkoordination
- Training der Mitarbeiter
 - Die Ziele kennen
 - Die Besucher kennen
 - Die eigene Rolle kennen
- Messe-Erfolgskontrolle & Follow-up's

METHODIK:

Trainer-Input, Präsentationen, Lehrfilm, Vortrag, Diskussionen, Gruppenarbeiten

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 Tage



VERKAUFS-COACHING / HIGH PERFORMANCE COACHING SERVICES INDIVIDUELL ODER IN MINI-GRUPPEN

IHR NUTZEN:

Ihre Gespräche im persönlichen Kundenkontakt, im Unternehmen, auf der Messe, oder am Telefon werden aufgrund ganz gezielter Beobachtungen analysiert, und Sie haben die Möglichkeit, Ihre persönlichen Erkenntnisse bereits im nächsten Kontakt umzusetzen.

Dies bedeutet für Sie optimale, individuelle Förderung und Erhöhung Ihres Erfolgspotenzials.

ZIELSETZUNG:

Durch die individuelle Förderung einzelner Potenziale wird sichergestellt, dass die Erreichung der Zielvereinbarungen des Teams, der Abteilung, des Unternehmens gewährleistet ist.

THEMENSCHWERPUNKTE:

Individuelles Coaching von kleinen Gruppen oder einzelner Mitarbeiter im normalen Tagesgeschehen.

Je nach Zielsetzung werden die Mitarbeiter bei ihrer Tätigkeit begleitet.

Das kann sein....

- das richtige Verhalten bei eingehenden Telefongesprächen
- das selbst initiierte Telefongespräch
- Verkauf oder Terminvereinbarung –
- das erste persönliche Kundengespräch – die Bedarfsanalyse,
- das Verkaufsgespräch oder
- die Präsentation – vor einer Gruppe oder auf der Messe.

Das kann sein...

- der Aufbau eines Verkaufsbüros
- die Organisation und Durchführung von Messen oder Promotions.

Eine Kombination aus einem themenbezogenen Training als Vorbereitung und anschließendem Coaching gewährleisten bei geringem Zeitaufwand bestmögliche Ergebnisse.

METHODIK:

Einzel- und kleine Gruppen-Betreuung, Selbstkontrolle, Telefon- oder Videoaufzeichnung



THE VERSATILE SALESPERSON DEVELOP A RESULTS-ORIENTED COMMUNICATION STYLE FOR WORKING EFFECTIVELY WITH DIFFERENT CUSTOMERS

PAY OFF:

In this Wilson Learning seminar you will be familiarized with a proven communication process for increased sales effectiveness, better collaboration with your customers, and superior differentiation of yourself from other sales people.

PURPOSE:

Defining the concept of versatility and the importance versatility has for your personal success with your customers and an approach for using versatility to improve sales effectiveness.

PROCESS / MAIN POINTS:

- Creating Sales Effectiveness
Define versatility and the role it plays in your success with your customers
- Identify Style
Develop Social Style identification skills
- Reflect on Style Expectations
Identify the expectations and preferences customers of the different Social Styles have for sales people
- Modify your Style
Modify the way you work with customers in order to meet their style and expectations and preferences
- Mastering Style Modification
improve the use of your style modification skills throughout the phases of the sale
- Dealing with Customer Tension
Develop the skills for dealing with customers when they become uncomfortable

METHODE:

English Language
Presentations, Trainer input, discussions, participant"s experiences, video, role play, individual and group work

PARTICIPANTS:

12

DURATION:

2 days



SEMINAR-THEMEN 2012

KOMMUNIKATION & SERVICE

SELBSTMARKETING –

Das A & O Ihres (Geschäfts-) Erfolge

KOMMUNIKATION & KOOPERATION

Teambuilding – ICH – DU – WIR

KOMMUNIKATION & PERSÖNLICHKEITSPROFILE

Der erste Eindruck - und dann...

SERVICEMANAGEMENT AM TELEFON

Für den Kunden sind SIE das Unternehmen

BESCHWERDEMANAGEMENT –REKLAMATION ALS CHANCE

Wer hört schon gerne Beschwerden? – Wir!

PRÄSENTORIK – PRÄSENTATIONEN DIE BEGEISTERN

mit klassischen und modernen Medien professionell planen,
gestalten und durchführen

SIGNATURE SERVICES –

Der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit

DIE SCHREIBWERKSTATT – KUNDENORIENTIERTE MODERNE KORRESPONDENZ

Der Brief – Die E-Mail
Anfragenbeantwortung – Angebotsgestaltung
Kundenmailing – Newsletter – Pressemitteilung

TELE –COACHING

In-bound & Out-bound Gespräche
Mögliche Kombination von Coaching & Seminar



SELBSTMARKETING

DAS A & O IHRES (GESCHÄFTS-)ERFOLGS
IHR NUTZEN:

Wie gut Sie sich bereits heute präsentieren und „vermarkten“ und was Sie verbessern sollten, können Sie in diesem Seminar herausfinden. Gute Leistung alleine reicht nicht aus um erfolgreich zu sein. Dies gilt für den privaten Bereich ebenso wie für den Beruf.

Sie werden erfahren wie Sie organisatorisch an Ihr Selbstmarketing heran gehen, die dazu passenden Werkzeuge kennen lernen und festlegen, sowie ggf. persönliche Hemmschwellen überwinden.

ZIELSETZUNG:

Sie können sich im Beruf, bei den Kollegen, in der Familie oder im Freundeskreis nicht so durchsetzen, wie Sie es sich wünschen? Sie wissen eigentlich nicht genau, wie Sie Ihr Umfeld wahrnimmt?

Sie möchten sich beruflich verändern? Sie starten gerade Ihr eigenes Unternehmen und wissen nicht wirklich, wie Sie die Kunden kontaktieren, die auch zu Ihnen passen?

Oder Sie sind ganz zufrieden, möchten aber mit weniger Aufwand bessere Ergebnisse zu erzielen?

Wer Erfolg haben will, muss ihn sich holen - und seine Fähigkeiten gekonnt präsentieren.

Ziel dieses Workshops ist es, in verschiedenen Bausteinen das für Sie beste Konzept für Ihren Erfolg zu erarbeiten.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Selbstmarketing: was ist das eigentlich?
- Der Mensch als Marke -Selbstpräsentation
- Selbstmotivation und Konsequenz - Ziele formulieren!
- Persönlicher Verhaltensstil - muss ich extrovertierter werden?
- Vor- und Nachteile verschiedener Medien
- Welche Netzwerke können mir helfen?
- Soll ich einen Fachartikel schreiben?
- Wie forcieren ich mein Referenzmarketing?
- Erstellung eines Marketing-Plans /Budgets
- Erarbeiten von Mailingaktionen, Brief- /e-Mail Marketing, Internetportale
- Leitfaden für die Akquise

METHODIK:

Präsentationen, Trainer-Input, Diskussionen und Erlebnisberichte, Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle
Übungen anhand der Praxisfälle, Einzel- und Gruppenarbeiten.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 TAGE

**KOMMUNIKATION - KOOPERATION - TEAMBUILDUNG
ICH - DU - WIR**

Wenn Mitarbeiter gefragt werden, was sie als das größte "Problem" innerhalb ihres Unternehmens betrachten, antworten die meisten "Kommunikation" und "Zusammenarbeit als Team".

IHR NUTZEN:

Die Erfahrungen aus dem Workshop können Sie sofort in die Praxis transferieren, sodass eine Verbesserung der Kommunikation und Kooperation innerhalb und zwischen den Abteilungen erreicht wird.

ZIELSETZUNG:

Dieser Workshop bricht mit der Art der traditionellen Kommunikations-Seminare. Von Beginn an merken die Teilnehmer in einer Folge von Aktivitäten, dass, um wirklich erfolgreich zu sein, man gegenseitiges Vertrauen aufbauen muss.

Des weiteren werden solche Aspekte wie persönliche Enttäuschung und Frustration ins Spiel gebracht, um aufzuzeigen, wie dies die Kooperation innerhalb eines Teams negativ beeinflusst, und welche Methodik es gibt, solch destruktives Verhalten zu vermeiden.

THEMENSCHWERPUNKTE:

Die Teilnehmer werden

- ihre jetzige Situation analysieren,
- Alternativen diskutieren,
- Aktionspläne zur Besprechung mit ihren Mitarbeitern oder Vorgesetzten erstellen und die Einführung in ihrer Abteilung durch effektives Coaching ihrer Mitarbeiter erarbeiten.

Grundlagen der Kommunikation, aktives Zuhören und positive Ausdrucksweise sowie Problem- und Konfliktgespräche werden ebenso erarbeitet und trainiert.

METHODIK:

Interaktions-Spiele, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Überprüfung der eigenen sowie der Kommunikativität der Kollegen.

TEILNEHMER: 12**DAUER: 1 Tag**



KOMMUNIKATION & PERSÖNLICHKEITSPROFILE DER ERSTE EINDRUCK – UND DANN...

IHR NUTZEN:

Sie erarbeiten das Zugehen auf den Gesprächspartner / Kunden, und werden durch das Erkennen der verschiedenen Persönlichkeiten und der körpersprachlichen Signale Ihre generelle Wahrnehmungsfähigkeit verbessern.

„Das Gespräch“ wird in verschiedenen Rollenspielen geübt und erhöht die eigene Sicherheit und Flexibilität.

ZIELSETZUNG:

Warum ist Persönlichkeit so wichtig? Wer bin ich - wer ist der Andere?

Wie reagiere ich auf meinen Gesprächspartner?

Wie setze ich meine Erkenntnisse um – was muss ich ändern?

Die Teilnehmer sollen erkennen, welche Wege und Ideen sie bei der Herstellung von Beziehungen unterstützen können, welche Sprache die Gesprächspartner sprechen und in ihrer eigenen Ausdrucksweise darauf einzugehen lernen.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Grundlagen der Kommunikation
- Wie wirken Sie auf Ihr Gegenüber
- Körpersprache - erkennen und verstehen
- Verbale Kommunikation – was versteht der Andere?
- Erkennen des eigenen Profils
- Erkennen der Verhaltensstile der Gesprächspartner / Kunden
- Kommunikation zwischen unterschiedlichen Persönlichkeiten positiv beeinflussen

METHODIK:

Präsentationen, Trainer-Input, Gruppenarbeiten, Einzelarbeiten.

Die Videoaufzeichnungen werden in der Gruppe besprochen und konstruktive Kritik und positive Bestärkung geübt.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 1 Tag



SERVICEMANAGEMENT AM TELEFON FÜR DEN KUNDEN SIND SIE DAS UNTERNEHMEN

IHR NUTZEN:

Aufbauend auf bereits vorhandene Erfahrungen am Telefon werden Sie die Vorteile gleichzeitig für sich, das Unternehmen und die Kunden erkennen, die durch die richtige Einstellung dem Gedanken „Service“ gegenüber, entstehen.

Sie werden die „Angst“ vor Reklamationen verlieren und persönliche Wege erarbeiten, eine positive Lösung sowohl für den Kunden als auch für das Unternehmen zu finden, und gleichzeitig Reklamationen als „Chance“ zur Kundenbindung erkennen und nutzen zu lernen.

ZIELSETZUNG:

Die Teilnehmer werden mit effektiven Methoden eines korrekten Gesprächsverlaufs am Telefon vertraut gemacht, sodass der Gesprächspartner das Gefühl kompetenter Betreuung vermittelt bekommt.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Bedeutung von Service am Telefon
- Allgemeine Telefonregeln
- Fragetechniken
- Formulierungen
 - Positive / negative Aussagen
- Gesprächsarten
 - Unterschiede in der Gesprächsführung
 - Zeitfaktor
- Anrufer - Profile
 - Erkennen der Bedürfnisse und Erwartungen
 - Schwierige Gesprächspartner
- Schwierige Situationen und Stress erkennen und richtig reagieren
- Behandlung von Einwänden
- Gesprächsstrategie bei Reklamationen

METHODIK:

Präsentationen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen, Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle, konstruktive Kritik.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 1 Tag

**BESCHWERDEMANAGEMENT****WER HÖRT SCHON GERNE BESCHWERDEN? – WIR!****IHR NUTZEN:**

Beschwerden - Ihre Chance Kunden langfristig zufrieden zu stellen und Neukunden zu gewinnen. Aufgrund der Kenntnis des Beschwerdemanagement-Prozesses, von der Stimulierung bis hin zum Controlling, kann durch zielorientiertes Management ein erheblicher Wettbewerbsvorteil geschaffen werden.

ZIELSETZUNG:

Konflikte und Beschwerden können durch zeitgerechte Behandlung und Einbeziehung der Beteiligten zur Lösungsfindung so erfolgreich behandelt werden, dass dadurch Zufriedenheit und wiederkehrende Kunden entstehen. Unterschiedliche Meinungen, Einstellungen, Verhaltensweisen, Interessen sind immer vorhanden und nur natürlich, wenn Menschen zusammentreffen.

Die Teilnehmer werden verstehen, dass sie durch Erkennen der verschiedenen Persönlichkeiten und deren Verhalten in Stress-Situationen, zukünftig besser in herausfordernden Gesprächen zu zufriedenstellenden Lösungen kommen.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Erwartungshaltung der Kunden - Qualität & Service
- Ursachen und Entstehung von Beschwerden
- Verhaltensstile
- Körpersprache – Verstehen von Signalen
- Persönliche Einstellung zu Konflikten
- Systematik der Beschwerde-Behandlung
- Umgang mit Emotionen und Einwänden
- „Win-Win“ – Situation erarbeiten
- Beschwerdestimulation, Gegensatz zu Beschwerde-Vermeidung?
- Innerbetriebliche Kommunikation & Beschwerdemanagement-Prozess

METHODIK:

Präsentationen, Trainer-Input, Selbsteinschätzung, Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen, Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle, konstruktive Kritik.

TEILNEHMER: 12**DAUER:** 2 TAGE



PRÄSENTORIK - PRÄSENTATIONEN DIE BEGEISTERN MIT KLASSISCHEN UND MODERNEN MEDIEN PROFESSIONELL PLANEN, GESTALTEN UND DURCHFÜHREN

IHR NUTZEN:

Durch die Optimierung Ihrer Vorbereitung und das Üben in der Gruppe, werden Ihre Präsentationen sofort in der Praxis ein höheres Maß an Anerkennung bringen. Sie erlernen einen der größten Stressfaktoren, den "Auftritt" vor einer Gruppe von Menschen, zu kontrollieren.

ZIELSETZUNG:

Mit einer perfekten Präsentation kann eine Entscheidung positiv beeinflusst werden.

Sie erfahren hier, wie man einer Gruppe ein Thema am Wirkungsvollsten nahe bringt, indem man genau plant, sinngerecht ausarbeitet und überzeugend präsentiert.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Festlegung des Präsentationsziels
- Aufbau einer Präsentation
- Der effektive Einsatz von audiovisuellen Hilfsmitteln und Geräten / PC
- Vor- und Nachteile der verschiedenen Präsentationstechniken
- Das Eingehen und Steuern einer Gruppe
- Rhetorische, dialektische und körpersprachliche Hinweise
- Mentale Vorbereitung
- Choreographie einer PC-Präsentation

Die Teilnehmer erarbeiten verschiedene Präsentationen anhand von vorgegebenen und freigestellten Themen und führen diese während des Seminars durch.

METHODIK:

Präsentationen, Impulsreferate, Gruppenarbeiten, Einzelarbeiten. Die Videoaufzeichnungen werden in der Gruppe besprochen und konstruktive Kritik und positive Bestärkung geübt.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 TAGE



SIGNATURE SERVICE – DER SCHLÜSSEL ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT SERVICE MIT PERSÖNLICHER PRÄGUNG

IHR NUTZEN:

Sie werden neue Sichtweisen über die Bedeutung Ihrer Rolle im Service für Ihre eigene und die Zufriedenheit Ihrer Kunden und somit den Erfolg Ihres Unternehmens aufgezeigt bekommen. Dieses ergebnisorientierte Programm wird Ihnen auch zeigen, wie Sie durch Ihren Service aus einem Kunden, einen zufriedenen und schließlich einen begeisterten und loyalen Kunden machen.

ZIELSETZUNG:

Die Teilnehmer werden erkennen, was nötig ist, um Kundenzufriedenheit aufzubauen und aufrecht zu erhalten, wie man den Zufriedenheitsgrad eines Kunden ermittelt. Egal ob Sie mit Ihren Kunden per Telefon, per E-mail oder persönlich kommunizieren, Sie werden erfahren wie viele Möglichkeiten und Chancen sie jeden Tag haben, um ihre persönliche und berufliche Zufriedenheit zu erhöhen.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Optimale Kundenzufriedenheit – welche Möglichkeiten bieten sich?
- Selbststeuerung – Aufgabenorientierung und Menschenorientierung
- Flexibilität und Anpassungsfähigkeit
- Begegnung mit dem Kunden – Kundenbefindlichkeit identifizieren
- Bedürfnisse, Erwartungen und Forderungen feststellen
- Gesprächsgestaltung - positive und negative Aussagen
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Kunden – fordernd, erregt, ärgerlich, unentschlossen - zufrieden stellen
- Der Begegnung mit dem Kunden die persönliche Prägung verleihen
- „Nein“ sagen und den Kunden trotzdem zufrieden stellen
- Follow-up und Sicherstellen der fortgesetzten Kundenzufriedenheit und -Loyalität

METHODIK:

Präsentationen, Trainer-Input, Diskussionen und Erlebnisberichte, Rollenspiele mit Video-Selbstkontrolle, Übungen anhand der Praxisfälle, Einzel- und Gruppenarbeiten.

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 Tage



DIE SCHREIBWERKSTATT - KUNDENORIENTIERTE, MODERNE KORRESPONDENZ

DER BRIEF - DIE E-MAIL ANFRAGENBEANTWORTUNG- ANGEBOTSGESTALTUNG PRESSEMITTEILUNG - KUNDENMAILING - NEWSLETTER

IHR NUTZEN:

Sie erhalten das praktische Werkzeug um Ihre eigenen Briefe und E-Mails kundenorientiert zu verfassen. Mitgebrachte Beispiele werden analysiert und neue Briefe professionell erstellt. Verkaufen und Kundenbindung per Mailing und Newsletter. Sie wissen nach dem Workshop, warum Ihre Briefe und E-Mails gelesen werden, was Ihre Kunden interessiert, und warum sie antworten bzw. positiv reagieren.

ZIELSETZUNG:

Die Teilnehmer werden erkennen, welche Bausteine in einem Angebot vorhanden sein müssen, und worauf es ankommt, damit Kunden sich für ihr Angebot entscheiden. Wie eine Datenbank sinnvoll angelegt und verwaltet wird, und wie man Pressemitteilungen verfasst.

THEMENSCHWERPUNKTE:

- Konzeption eines Schreibens
 - Was erwartet der Kunde von unserem Angebot?
 - Welche Fakten werden benötigt? - Welche Motive bewegen den Kunden?
 - Welche Vorteile hat der Kunde?
 - Was sind die häufigsten Einwände und Fragen?
 - Was ist der nächste Schritt?
- Formulieren des Schreibens
- Tipps für den Briefstil, die Briefform, die E-mail-Form
- Erstellen von variablen Textbausteinen
- Erstellen und Verwalten einer Kunden-Datenbank für Briefe und E-mails

METHODIK:

Präsentationen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Verfassen von Briefen, E-mails und Pressemitteilungen

TEILNEHMER: 12

DAUER: 2 TAGE



TELE-COACHING

ZIELSETZUNG:

Individuelles Coaching von kleinen Gruppen oder einzelner Mitarbeiter im normalen Tagesgeschehen.

Je nach Zielsetzung werden die Mitarbeiter bei ihrer Tätigkeit begleitet. Dies kann das selbst initiierte Telefongespräch ebenso wie das richtige Verhalten bei eingehenden Telefongesprächen betreffen.

Eine Kombination aus einem themenbezogenen Training als Vorbereitung und anschließendes Coaching gewährleisten bei geringem Zeitaufwand bestmöglichen Erfolg und effiziente Ergebnisse.

THEMENSCHWERPUNKTE:

Allgemeine Telefonregeln
Kundenorientierte Formulierungen & Fragetechnik

in-bound

- Serviceorientierte Bestellsannahme
- Kundenspezifische Beratung
- Anruferprofil
- Reklamationsbehandlung

out-bound

- Durchführung von Telefon-Aktionen
- Erstellung von Kundenprofilen
- Marktforschung / Bedarfsanalyse
- Zielgruppenorientierte Produkt-Präsentation
- Telefonisches F'up auf Angebote und Mailings

METHODIK:

Einzel- und kleine Gruppen-Betreuung, Selbstkontrolle

TEILNEHMER: INDIVIDUELL

DAUER: NACH VEREINBARUNG



WILSON LEARNING WORLDWIDE

INTERNATIONAL DEVELOPMENT PROGRAM

WLW - DAS UNTERNEHMEN

WLW & TARGET CONCEPT - IHRE VORTEILE

WLW - PHILOSOPHIE

WLW - DIE PROGRAMME



DAS UNTERNEHMEN

Wilson Learning ist als international führendes Unternehmen für seine umfassenden Programme anerkannt. Wilson Learning bietet individuelle Lösungen zur Förderung persönlicher Mitarbeiter-Potenziale und ganzheitliche Entwicklung von zeitgemäßen und zukunftsorientierten Unternehmensstrukturen.

Wilson Learning Informationen:

- Gegründet von Larry Wilson im Jahr 1965
- \$ 80 Mio.+ Umsatz auf 4 Kontinenten
- Niederlassungen in über 20 Ländern
- Gelistet an der Tokio Stock Exchange
- Weltweit über 400 Mitarbeiter
- Netzwerk von 450+ durch Wilson Learning lizenzierte Consultants/Trainer
- Mehr als 2.500 lizenzierte, unternehmensinterne Trainer
- Ausgewählte Programme übersetzt und kulturell adaptiert in über 20 Sprachen



WILSON LEARNING WORLDWIDE UND TARGET CONCEPT?

IHRE VORTEILE

Sie erhalten die Vorteile und weltweite Erfahrung eines der größten internationalen Trainingsinstitute zusammen mit der Flexibilität und lokalen Kompetenz des Partners in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Seminarinhalte:

...wenn Sie ein Unternehmen sind, das hauptsächlich im deutschsprachigen Raum tätig ist, haben Sie die Möglichkeit auf diese international erfolgreichen Programme auch in deutscher Sprache Zugriff zu haben.

...wenn Sie ein international tätiges Unternehmen sind, haben Sie die Möglichkeit diese Seminare **weltweit** in all Ihren Niederlassungen in der jeweiligen Landessprache nach **einem identischen Konzept** durchführen zu lassen.

DIE PHILOSOPHIE

"Wir glauben, dass Menschen eine bessere Leistung erbringen, wenn ihre Arbeit eine persönliche Erfüllung darstellt, und Menschen mehr erfüllt sind, wenn sie eine gute Leistung erbringen." (Larry Wilson)

Wilson Learning vermittelt weltweit Lösungen zur Verbesserung der persönlichen Leistung sowohl an Fortune 500-Unternehmen als auch in der Gründungsphase oder Umstrukturierung befindliche Unternehmen.

Was machen wir besser als andere?

Wir verbinden Geschäftspraxis mit erfolgreichen Führungskonzepten und Managementtheorien, sodass mit dem vorhandenen Wissen und der Erfahrung die Vorgehensweisen und –abläufe die Basis für stetiges Wachstum werden.

Wir sind anerkannter Partner für unsere Klienten auf dem Weg von einem erfolgreichen Unternehmen zum Marktführer.



WILSON LEARNING WORLDWIDE

DIE PROGRAMME

Durch unsere Expertise sind wir das führende Unternehmen unserer Branche in den Bereichen Verkauf und Effektivität im Verkaufs-Management, Entwicklung von Führungsverhalten, Beurteilungssystemen, Service-Excellence, individuellem Wachstum und globaler Integration.

Wir glauben, dass vier Komponenten notwendig sind, um eine wirkliche Leistungsverbesserung zu erhalten. Ihre Mitarbeiter brauchen

- effektive Fertigkeiten und Fähigkeiten,
- klar definierte Zielsetzungen und Abläufe,
- Messbarkeit und Feedback, um Fortschritte zu analysieren und
- eine klare Aussage des Managements,

um Ihre Strategien erfolgreich umzusetzen.

DIE PROGRAMME IM EINZELNEN:

- DIE OPTIMIERUNG DER LEISTUNG
- VERKAUF UND VERKAUFSMANAGEMENT
- EXZELLENTER KUNDENSERVICE
- UNTERNEHMENSFÜHRUNG UND MANAGEMENT
- E-LEARNING & BLENDED E-LEARNING
- WELTWEITE EINFÜHRUNG VON WEITERBILDUNGS-KONZEPTEN



Wir bieten sowohl den klassischen Seminarrahmen als auch den elektronischen Weg oder eine Kombination von E-Learning mit Workshops (Blended E-Learning), mit der Option einzelne oder alle Vorgehensweisen individuell anzupassen. Im Grunde genommen alles zu tun, um Sie dabei zu unterstützen, Ihr Unternehmen noch erfolgreicher zu machen.



WILSON LEARNING WORLDWIDE

DIE OPTIMIERUNG DER LEISTUNG

"Strategische Durchführung. Zusammen mit den Mitarbeitern."

Unser Ansatz zur Optimierung der Leistung

Unsere Aufgabe ist dabei, Ihr Unternehmen so zu unterstützen, dass durch eine Leistungsverbesserung bei Ihren Mitarbeitern Ihre Strategien realisiert werden können. Interne und externe Einflussfaktoren bilden die Informationsquelle um diesen Verbesserungsprozess in Gang zu setzen. Wir glauben, dass vier Komponenten notwendig sind, um eine wirkliche Leistungsverbesserung zu erhalten.

Ihre Mitarbeiter benötigen

- effektive Fertigkeiten und Fähigkeiten,
- klar definierte Zielsetzungen und Abläufe,
- Messbarkeit und Feedback, um Fortschritte zu analysieren und
- eine klare Aussage des Managements.



Das Wissen, die Fertigkeiten und Fähigkeiten, die Ihre Mitarbeiter benötigen, um erfolgreich zu sein, müssen innerhalb Ihrer strategischen Überlegungen so definiert sein, dass es einen Zusammenhang zur persönlichen Entwicklung ergibt.

Vorgehensweisen und Abläufe zur Unterstützung der Leistungsverbesserung müssen in die Systeme und Kultur Ihres Unternehmens integriert sein.

Messbarkeit stellt sicher, dass die Resultate mit Ihrer Strategie übereinstimmen. Ständiges Feedback zeigt den Mitarbeitern, dass durch ihren Einsatz die vereinbarten Ziele erreicht werden.

Das Management muss immer beteiligt und Vorbild sein, um eine Leistungsverbesserung zu erreichen. Das Managen und Coachen ist ausschlaggebend für die kontinuierliche Förderung Ihrer Mitarbeiter, um so den gewünschten, systematischen Effekt innerhalb des Unternehmens zu erzielen.



WILSON LEARNING WORLDWIDE

VERKAUF UND VERKAUFSMANAGEMENT

Verkäufer müssen in der Lage sein, schnell und effektiv das Geschäft vom Kunden zu erhalten und auch immer wieder zu erhalten. Und zur selben Zeit die Mitbewerber außen vor zu lassen.

Unser Ansatz zur Optimierung des Verkaufs

Ihre Verkaufsmannschaft sucht nach Werkzeugen, die sie effektiver macht. Sie suchen nach Wegen, um Ihr Unternehmen wettbewerbsfähiger zu machen.

Um Sie bei der Zusammenführung Ihrer Unternehmensziele und der Leistungen im Verkauf zu unterstützen, erstellt und implementiert Wilson Learning die Programme, die die gewünschten Resultate erzielen.

Traditionelle Methoden für langfristige Vorteile im Wettbewerb, und sogar Strategien, die dies sicherstellen sollen, sind für den heutigen Markt zu statisch.

Unternehmen müssen in der Lage sein, schnell und effektiv das Geschäft vom Kunden zu erhalten und immer wieder zu erhalten. Und zur selben Zeit die Mitbewerber außen vor zu lassen.

Mitarbeiter im Verkauf müssen zwei wesentliche Rollen erfüllen: die des Beraters, der Vorteile für den Kunden vermittelt, und die eines Strategen, der durch kluge Nutzung aller Möglichkeiten des Verkaufsmanagements Ihr Unternehmen weiter nach vorne bringt. Sie müssen auch das Geschäft, die Branche und die Mitbewerber ihrer Kunden zu verstehen um zu ermöglichen, dass auch ihr Kunde durch ihre Beratung erfolgreicher wird.

Es erfordert ein Verkaufsteam mit Fähigkeiten, die weit über das eines klassischen Überzeugungskünstlers hinausgehen, und ein Verkaufsmanagement das sowohl für den Verkaufsprozess als auch die Qualifizierung der Verkaufsmitarbeiter verantwortlich ist.

Wilson Learning's umfangreiche Angebote zum Thema Verkauf vermitteln branchen-spezifische Expertise und erzeugen messbare Verbesserung der Leistungen. Wir haben die Möglichkeiten, herauszufinden, welche ausschlaggebenden Fähigkeiten Ihre Verkaufsmitarbeiter benötigen, führen die Werkzeuge und Vorgehensweisen ein, die deren Qualifizierung unterstützen, vergleichen deren Leistungen mit Ihren Zielen, und coachen und managen sie entsprechend; oder wir bauen auf den in Ihrem Unternehmen bereits vorhandenen Fundamenten auf.





WILSON LEARNING WORLDWIDE

EXZELLENTER KUNDENSERVICE

Wir können Ihre Mitarbeiter so fit machen, dass sie auf die gezielten Fragen Ihrer Kunden die richtige Antwort haben. Als Ergebnis ist es wahrscheinlich, dass beide bleiben werden.

Unser Ansatz zur Optimierung des Kunden-Service

Um mit den ständig steigenden Erwartungshaltungen der Kunden und jedem neuen Mitbewerber Schritt halten zu können, müssen Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter lernen diesen Anforderungen gerecht zu werden und sie zu übertreffen.

Es genügt heutzutage nicht einfach gut zu sein; es ist erforderlich zu wissen warum man gut ist, zu wissen wie man besser werden kann, und immer daran zu denken, dass nur das als "gut" bezeichnet werden kann, wenn es der Kunde so sieht. Wenn Sie nicht in der Lage sind deren Bedürfnisse sofort zu befriedigen, kann Ihr Unternehmen mit einem Mausklick ausgetauscht werden.



Kunden kaufen heute von Experten und schätzen deren Informationen mehr als deren Autoren. Ihre Kunden können Informationen überall erhalten and das wissen sie auch, so sind viele mehr an einer qualitativ hochwertigen Beziehung interessiert. Wir können Ihre Mitarbeiter mit den Fähigkeiten, die Probleme Ihrer Kunden zu lösen, ausstatten, und nicht nur um die Produkte und Serviceleistungen Ihres Unternehmens schnell an die Frau und den Mann zu bringen.

Unternehmen in der Serviceindustrie bewegen sich weg von den klassischen Produkt- und Serviceleistungen zu ganzheitlichen Angeboten, um den immer komplexer werdenden Bedingungen des Marktes gerecht zu werden. Zur gleichen Zeit sind die Unternehmen gefordert, die richtige Balance zwischen Weiterentwicklung und der Herausforderung, täglich 24 Stunden für den Kunden da zu sein, zu finden. Die technologische Entwicklung hat die Erwartungshaltung zu Service drastisch erhöht, jedoch können nur die Mitarbeiter, die einen menschlichen Aspekt hinzufügen, eine langfristige Kundenbeziehung aufbauen und erhalten.



WILSON LEARNING WORLDWIDE

UNTERNEHMENSFÜHRUNG UND MANAGEMENT

Inspiriende Führungspersönlichkeiten können nicht nur an der Spitze gefunden werden. Wir können Sie dabei unterstützen diese auf jeder Ebene Ihrer Organisation zu finden und zu fördern. Kurz gesagt, es sind Führungspersonen mit Visionen, die ein Unternehmen herausragend gestalten.

Unser Ansatz zur Optimierung des Führungsverhaltens

Führungspersonen brauchen jetzt die richtigen Mitarbeiter um ihre Ziele zu erreichen, aber viele Unternehmen schaffen nicht die Basis um für talentierte Mitarbeiter attraktiv zu sein und sie zu halten. Die besten Mitarbeiter erwarten herausfordernde Aufgaben, eine besser ausbalancierte Arbeits- und Lebensplanung, angemessene Gehälter und Sozialleistungen, und die Gelegenheit, umgehend einen positiven Eindruck zu machen. In Erwiderung dazu suchen unsere Kunden neue Antworten und neue Wege um zusätzlichen Nutzen zu dem bereits vorhandenen zu bekommen.



Clevere Unternehmen schaffen eine Atmosphäre der gegenseitigen Verantwortlichkeit und partnerschaftlicher Zusammenarbeit zwischen der Führung und den Mitarbeitern. Deren Herausforderung ist es, Zuständigkeiten und Erfolge auf alle Abteilungen zu verteilen, weil es Führungstalente nicht nur an der Spitze gibt; sie können auf jeder Ebene gefunden und gefördert werden.

In der richtigen Umgebung können Führungskräfte ihre Mitarbeiter dahingehend bestärken, ihre Fähigkeiten und Begabungen zum Nutzen des Unternehmens und seiner Kunden gewinnbringend einzusetzen. Um dabei erfolgreich zu sein, müssen die Führungspersonen lernen, wie sie ihre Mitarbeiter kooperativ und zielgerichtet führen.

Wilson Learning's Führungs- und Management-Programme bieten herausfordernde Konzepte, die Ihr Unternehmen weiter entwickeln und fördern. Wir sind in der Lage, auf Ihren vorhandenen Führungsansätzen aufzubauen oder neue Vorgehensweisen einzuführen, die es ermöglichen, die Kompetenzen und Verantwortlichkeiten umzusetzen, die Ihre Führungskräfte und Ihr Unternehmen fit für die Zukunft machen.



WILSON LEARNING WORLDWIDE

E-LEARNING & BLENDED E-LEARNING

Wir können Ihr Unternehmen dabei unterstützen, das Wissen Ihrer Mitarbeiter durch individuelles und Gruppen-Lernen oder durch eine Kombination von beidem auf unkomplizierte und effektive Weise auf aktuell erforderlichen Stand zu bringen, und ihre persönliche Begabung zu fördern.

Unser Ansatz zum elektronischen Lernen

In einer Weltwirtschaftslage, die ständig geprägt wird von neuem Wissen, ist es für Ihre Mitarbeiter eine tägliche Herausforderung, neues Wissen und Informationen zu erhalten um ihre Aufgaben erledigen zu können. Wilson Learning ist durch Online-Support fähig, Ihre Initiativen zur Leistungsverbesserung und ständigem Lernen just-in-time zu verbessern.

Durch die Kombination von innovativem E-Learning, überzeugenden Trainer-geführten Programmen und individuellem E-Coaching kann in Ihrem Unternehmen ein ganzheitliches Weiterbildungskonzept, das genau auf Ihre Strategie, die Teilnehmer und Ihre momentanen Anforderungen ausgerichtet ist, durchgeführt werden.

Ihre Mitarbeiter sollen auf effiziente Art und Weise strukturierte Themen und Inhalte kennen lernen, um unstrukturierte Aufgaben erledigen zu können. In diesem Fall werden durch E-Learning und individuelle zeitliche Anpassung die notwendigen Grundlagen vermittelt, die für weiterführende Inhalte die Basis sind. Durch Trainer geleitete Workshops, Webcasts, virtuelle Klassenzimmer, und Austausch des neuen Wissens untereinander werden die Fähigkeiten der Mitarbeiter so gefördert, wie es für sie am sinnvollsten und zweckmäßigsten ist.

Unser Ansatz zum elektronischen Lernen - unterstützt durch jahrelange Erfahrung in der Entwicklung von individuellen, überzeugenden, auf neueste Technologie basierenden Produkten - ist gleichzeitig so flexibel und anpassungsfähig, dass es genau Ihren Anforderungen und Strukturen entsprechen wird. Wir haben verstanden, dass Lernen auf unterschiedlichste Art und Weise stattfinden kann, und wir erarbeiten zusammen mit Ihnen, welche Methoden für Ihre spezielle Situation am Effektivsten sein werden. Unsere praxisorientierten Programme stellen die beste Kombination aus Workshop- und Web-Lernen dar, sodass sich dadurch auch ein Zeit- und Kostenersparnis-Effekt ergibt.





WILSON LEARNING WORLDWIDE

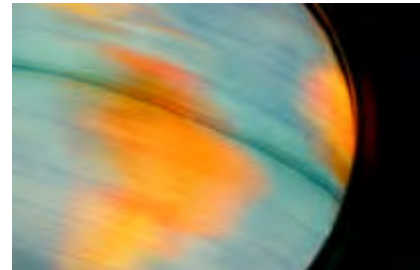
WELTWEITE EINFÜHRUNG VON WEITERBILDUNGS-KONZEPTEN

Viele weltweit tätige Unternehmen bauen globale Strategien auf, während sie ihre lokale Präsenz nicht vernachlässigen dürfen. Wir unterstützen Ihre Mitarbeiter dabei, den weltweiten Fokus, den sie für die Umsetzung dieser Strategie benötigen, weiter zu fördern.

Unser Ansatz zur weltweiten Programm-Einführung

Die Kommunikation unserer weltweit tätigen Kunden wird dadurch geprägt, Termine und Informationen mit Kollegen irgendwo auf der Welt auszutauschen. Globales Geschäftsverständnis und Kommunikationsfähigkeit sind nicht nur für Ihre leitenden Mitarbeiter ausschlaggebend - sie sind auch in den meisten Abteilungen und Funktionen Ihres Unternehmens gefordert.

Viele Unternehmen suchen nach den besten Wegen, wie sie sich auf globaler Basis darstellen und doch auf ständige Veränderungen im lokalen Markt reagieren zu können. Wenn Unternehmen weltweit erfolgreich sein möchten, müssen sie Mitarbeiter befähigen, diese multinationalen Strategien auszuarbeiten und einzuführen. Dabei müssen sie in der Lage sein, globale Technologien zu finden und einzusetzen, und Informationsaustausch zwischen unterschiedlichen Kulturen zu schaffen und zu koordinieren.




Wilson Learning hat umfangreiche Geschäftserfahrung mit international und weltweit tätigen Unternehmen und Entwickeln von ganzheitlichen Programmen, die multikulturelle Geschäftsaspekte berücksichtigen. Wir haben diesen dringenden Bedarf verstanden und können Ihnen zeigen, wie kulturelle Unterschiede überbrückt und genutzt werden können, um Spitzenleistungen weltweit zu erzielen. Wir erarbeiten mit Ihnen ein Konzept zum Verständnis globaler Zusammenhänge und liefern substantielle und anwendbare Werkzeuge, die Ihren Mitarbeitern helfen, Ihre internationalen Zielvorstellungen zu erreichen.



SEMINARTERMINE UND –ORTE 1. HALBJAHR 2012

SEMINARTHemen	CODE	DATUM	DAUER	Seminar-Gebühr (inkl. MSt.)
KOMMUNIKATION & PERSÖNLICHKEITSPROFILE	KOP/INN	10. – 11.01.	2 Tage	€ 1.150,00
DER ERSTE EINDRUCK - UND DANN . . .	KOP/VIE	14. – 15.03.		
KOMMUNIKATION & KOOPERATION	KOK/HAM	13. – 14.01.	2 Tage	€ 1.150,00
TEAMBUILDING - ICH - DU - WIR	KOK/LEJ	17. – 18.03.		
KOMMUNIKATION & SERVICEMANAGEMENT	KOS/BER	17. – 18.01.	2 Tage	€ 1.150,00
DER KUNDE – DAS UNBEKANNTE WESEN	KOS/STR	21. – 22.03.		
PRÄSENTORIK – PRÄSENTATIONEN DIE BEGEISTERN	PRK/LEJ	20. – 21.01.	2 Tage	€ 1.150,00
PROFESSIONELL PLANEN, GESTALTEN, DURCHFÜHREN	PRK/DUS	24. – 25.03.		
VERKAUFSPRÄSENTATION	VPR/VIE	24. – 25.01.	2 Tage	€ 1.150,00
UND VERHANDELN MIT GRUPPEN	VPR/FRA	28. – 29.03.		
VERHALTENSSTILE	VHS/HAJ	27. – 28.01.	2 Tage	€ 1.650,00
STEIGERUNG DER PERSÖNLICHEN KOMPETENZ	VHS/MUC	31.3.- 01.04.		
VERKAUFEN DURCH BERATEN	VKB/MUC	31.1.- 01.02.	2 Tage	€ 1.650,00
VERKAUFSERFOLGE DURCH KUNDENBEZIEHUNG	VKB/INN	04. – 05.04.		
VERKAUFEN FÜR TECHNIKER	VKT/HAJ	03. – 04.02.	2 Tage	€ 1.150,00
FIT ALS VERKÄUFER FÜR TECHNIK UND SERVICE	VKT/BER	07. – 08.04.		
AKQUISITION	AKQ/CGN	07. – 08.02.	2 Tage	€ 1.150,00
SYSTEMATISCHE NEUKUNDENGEWINNUNG	AKQ/NUJ	11. – 12.04.		
STRATEGISCHES VERKAUFEN	KEY/STR	10. – 11.02.	2 Tage	€ 1.150,00
AN KEY ACCOUNTS	KEY/MUC	14. – 15.04.		
ERFOLGREICH AUF MESSEN	MES/SBG	14. – 15.02.	2 Tage	€ 1.150,00
KONZEPTION – ORGANISATION – PRÄSENTATION	MES/MUC	02. – 03.05.		
MITARBEITERGESPRÄCH ALS FÜHRUNGSINSTRUMENT	MIT/HAJ	17. – 18.02.	2 Tage	€ 1.150,00
ZIELVEREINBARUNG UND KONSTRUKTIVE KRITIK	MIT/FRA	04. – 05.05.		



BEWERBERAUSWAHL	BEW/LEJ	21. – 22.02.	2 Tage	€	1.150,00
DURCH PROFESSIONELLE INTERVIEWS	BEW/DUS	09. – 10.05.			
SIGNATURE SERVICE	 SIG/MUC	24. – 25.02.	2 Tage	€	1.650,00
DER SCHLÜSSEL ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT	SIG/HAM	12. – 13.05.			
ZUKUNFT PLANEN – ZIELE FESTLEGEN –	ZZZ/BER	28.2.- 1.03.	2 Tage	€	1.150,00
ZEIT MANAGEN	ZZZ/HAM	16. – 17.05.			
KONFLIKT-MANAGEMENT -	KON/HAM	03. – 04.03.	2 Tage	€	1.150,00
CHANCE ZUR TEAMENTWICKLUNG	KON/LEJ	19. – 20.05.			
GANZHEITLICHE FÜHRUNGSKOMPETENZ	GFK/SBG	07. – 08.03.	2 Tage	€	1.650,00
IM SPIEGEL VON EIGEN- UND FREMDWAHRNEHMUNG	GFK/STR	23. – 24.05.			
SELBSTMARKETING	SMK/MUC	10. – 11.03.	2 Tage	€	1.150,00
DAS A & O IHRES (GESCHÄFTS-)ERFOLGS	SMK/VIE	26. – 27.05.			



= WILSON LEARNING SEMINAR

BER = BERLIN CGN = KÖLN DUS = DÜSSELDORF FRA = FRANKFURT/M HAJ = HANNOVER
 HAM = HAMBURG INN = INNSBRUCK LEJ = LEIPZIG MUC = MÜNCHEN NUE = NÜRNBERG
 SBG = SALZBURG STR = STUTTGART VIE = WIEN

TARGET CONCEPT GMBH

GRIESER STR. 20 QUELLENSTR. 199/14
 D - 83346 BERGEN A - 1100 WIEN
 TEL. +49 (0)8662 13997 10 TEL. +43 (0)1 64106 06
 info@target-concept.com
 www.target-concept.com

ALLE SEMINARE WERDEN AUCH FIRMENINTERN DURCHGEFÜHRT

DIE WILSON LEARNING SEMINARE KÖNNEN IN EINER VIELZAHL VON SPRACHEN UND
 INTERNATIONAL DURCHGEFÜHRT WERDEN

FRAGEN SIE UNS NACH FÖRDERMÖGLICHKEITEN



SERVICE-ANGEBOT

Der Erfolg eines Seminars wird neben der Qualität des Referenten und des Seminarinhalts, dem Engagement der Teilnehmer/Innen durch die Organisation und Vorbereitung vor dem Seminar, den optimalen Bedingungen während des Seminars und individuelle Betreuung nach dem Seminar, gewährleistet.

ORGANISATION UND VORBEREITUNG VOR DEM SEMINAR

Neben intensiver telefonischer Beratung zur Auswahl des Seminars und den inhaltlichen Schwerpunkten bieten wir zu einzelnen Seminaren Checklisten an. Dies dient einerseits dazu, dass die Teilnehmer/Innen sicher sein können, das richtige Seminar gewählt zu haben, und andererseits dem Referenten, eine möglichst homogene Gruppe zusammen zu stellen, um einen bestmöglichen Lernerfolg zu erzielen.

Einige Seminare stellen schon im Vorfeld Anforderungen an die Teilnehmer/Innen bzw. deren Umfeld. Dies wird jedoch rechtzeitig mitgeteilt, sodass eine optimale Vorbereitung stattfinden kann.

OPTIMALE BEDINGUNGEN WÄHREND DES SEMINARS

Seminarzeiten:

Seminarbeginn am 1. Tag ist jeweils um 10.00 Uhr und Seminarende am letzten Tag um 16.00 Uhr

In der Seminargebühr sind enthalten:

- Mittagessen (inkl. 1 Getränk)
- Tagungsgetränke
- Getränke in der Kaffeepause

SEMINAR-UNTERLAGEN

Die Teilnehmer/Innen erhalten ausführliche Dokumentationen und Arbeitsunterlagen

INDIVIDUELLE BETREUUNG NACH DEM SEMINAR

- Die Teilnehmer/Innen erhalten ein Zertifikat nach Abschluss des Seminars.
- Einschlägiger Literaturhinweis zu verschiedenen Themen sind selbstverständlich.
- Falls Videoaufzeichnungen gemacht wurden, können diese den jeweiligen Teilnehmer/Innen zur Verbesserung der eigenen Leistung zur Verfügung gestellt werden.
- Wenn von den Teilnehmer/Innen gewünscht, kann ein Trainingsleitfaden individuell erstellt werden.
- Falls vom Arbeitgeber gewünscht, erhält dieser Checklisten zur Überprüfung des Wissenstransfers in die Praxis zusammen mit einer Empfehlung für Karriere-Fördermaßnahmen für den/die Teilnehmer/In.
- Auf Wunsch kann ein individuelles Coaching-Programm ausgearbeitet und on-the-Job Training durchgeführt werden.



**SEMINAR - ANMELDUNG ÜBER UNSERE WEBSEITE,
PER E-MAIL INFO@TARGET-CONCEPT.COM,
ODER PER FAX AN + 49 (0)8662 1399708**

AN:

TARGET CONCEPT®

ABSENDER:

FIRMA

Büro Deutschland

Grieser str. 20
83346 Bergen
Deutschland

Büro Österreich

Quellenstr. 199
1100 Wien
Österreich

STRASSE

PLZ / ORT

Tel. +49 (0)8662 13997 10
Fax: +49 (0) 8662 13997 08
Mobil +49 (0) 170 537 9695

Tel: +43 (0) 1 6410606
Mobil +43 (0) 664 5434344

TEL. / FAX

**HIERMIT MELDE(N) ICH / WIR ZU FOLGENDEM SEMINAR
VERBINDLICH AN:**

SEMINAR – BEZEICHNUNG:

SEMINAR – TERMIN / ORT:

TEILNEHMER – NAME / VORNAME:

POSITION:

DATUM: _____ UNTERSCHRIFT: _____

HOTELRESERVIERUNG

JA NEIN

ANREISE _____

ABREISE _____

ES GELTEN DIE SERVICE-
ANGEBOTE SOWIE DIE
TEILNAHME- UND
GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
DER TARGET CONCEPT GMBH

**TEILNAHME- UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN****ANMELDUNG UND
TEILNAHME**

Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen an. Vollständig ausgefüllte Anmeldungen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Eingangs bei Target Concept GmbH berücksichtigt. Wir behalten uns jedoch vor, bei Überbuchung oder aus organisatorischen Gründen Anmeldungen nicht zu berücksichtigen. Mit der Anmeldung verpflichten Sie sich, an der Veranstaltung voll teilzunehmen.

**ZAHLUNGS-
BEDINGUNGEN
HOTELRECHNUNG**

Ca. drei Wochen vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie zusammen mit der Teilnahmebestätigung auch die Rechnung. Diese ist sofort zur Zahlung fällig. Die Hotelrechnung zahlen Sie vor der Abreise direkt im Hotel. Ein Vertragsverhältnis über die Hotelleistungen kommt ausschließlich zwischen Teilnehmer/Innen und Hotel zustande.

RÜCKTRITT

Bis 15 Werktagen vor Beginn der Veranstaltung, maßgeblich ist der Eingang bei der Target Concept GmbH, können Sie schriftlich ohne Angaben von Gründen von dem Vertrag zurücktreten. Bereits gezahlte Veranstaltungsbeiträge werden in diesem Fall erstattet. Bei späterem Rücktritt, Nichterscheinen oder nur teilweiser Teilnahme berechnen wir den vollen Veranstaltungsbeitrag, wenn nicht ein Ersatzteilnehmer gestellt wird. Ein Wechsel des Referenten, Verschiebungen im Ablaufplan, örtliche oder zeitliche Verlegung der Veranstaltung berechtigt Sie weder zum Rücktritt vom Vertrag noch zur Minderung des Veranstaltungsbeitrags. Müssen wir Veranstaltungen absagen, erstatten wir bereits bezahlte Beiträge. Weitergehende Ansprüche können wir nicht anerkennen.

COPYRIGHT

Die Teilnehmerunterlagen sind nur zum persönlichen Gebrauch der Teilnehmer/In bestimmt. Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung der Unterlagen oder von Teilen daraus, behalten wir uns vor. Kein Teil der Unterlagen darf ohne schriftliche Genehmigung in irgendeiner Form, auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert, insbesondere unter Verwendung elektronischer Systeme, verarbeitet, vervielfältigt, verbreitet oder zu internen oder öffentlichen Wiedergaben benutzt werden.

DATENSCHUTZ

Ihre persönlichen Daten werden ausschließlich für Target Concept GmbH - interne Zwecke gespeichert und sind nicht zur Übermittlung an Dritte bestimmt. Mit Ihrer Anmeldung erklären Sie dazu Ihr ausdrückliches Einverständnis.

HAFTUNG

Jede/r Teilnehmer/In übernimmt für sein/ihr Tun und Lassen während der Veranstaltung und in den Tagungsstätten selbst die Verantwortung.

**NEBENABREDEN
GERICHTSSTAND**

Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Alleiniger Gerichtsstand für alle Ansprüche aus diesen Teilnahmebedingungen ist München.



EINIGE UNSERER KUNDEN...

WIRTSCHAFT

Ancotel GmbH, Frankfurt
 Apple Computer GmbH, München
 BASF, Ludwigshafen
 Berliner Wasserbetriebe, Berlin
 Bonduelle Deutschland GmbH, Homburg
 Cloplay, Mason Ohio/USA
 Confero Consulting, Düsseldorf
 Deutsche Telekom AG
 Dr. Becher GmbH, Seelze
 Finotech Verbundstoffe GmbH, Aschersleben
 Gasteig Kongresszentrum, München
 IHK, Passau
 Hewlett Packard, Stuttgart /Wien/Zürich
 Hobart GmbH, Offenbach
 König Brauerei, Duisburg
 Krah & Grote, Hofolding
 Landeskrankenhaus, Kärnten
 Löblein Unternehmensgruppe, Bamberg
 Marchon Eyeware, München
 NCR Corporation, Deutschland
 NIKE International / Deutschland, Mörfelden
 Scheid Lebensmittelhersteller, Überherrn
 Sonoton Int., München
 UTA Telekom AG, Wien
 Villeroy & Boch AG, Mettlach
 Warburg Dillon Read, Zürich
 Zambelli, Freyung

MANAGEMENTWEITERBILDUNG

International School of Management, Dortmund
 Salzburger Tourismusakademie, Schloß Kleßheim
 Fachhochschule für Tourismus, Görlitz
 HDV Hoteldirektorenvereinigung e.V.

MEDIEN/MARKTFORSCHUNG

SAT.1 Fernsehen, Mainz
 imagin Unternehmensberatung, Eppstein
 Magazin Gesundheit, Wien

HOSPITALITY

Accor Hotels Deutschland GmbH, München
 Blueband Hotels, Berlin
 Choice Hotels Europe, Troisdorf /München
 Forum Hotels, Berlin & Hannover
 Holiday Inn Deutschland & Osteuropa, Wiesbaden
 Holiday Inn Worldwide, Brüssel
 Holiday Inn Österreich, Salzburg
 Hollywood Media Hotel, Berlin
 Ibis Hotels, Dresden
 Inter-Continental Hotels Deutschland, Frankfurt
 Juwel Hotels, München
 Land-Vital-Hotels, Passau
 Lindner Hotels, Düsseldorf
 Maritim Hotels, Bad Salzufen
 Millennium Hotels Deutschland, Stuttgart
 Queens Gruppe Deutschland, Hannover
 Ramada & Renaissance Hotels, Frankfurt
 Romantik Hotel Altes Gymnasium, Husum
 Sheraton Hotels, Frankfurt/Main
 Sorat Hotels, Berlin
 Stuttgart International, Stuttgart
 Team Hotels, Mönchengladbach
 Travel Charme Hotels GmbH, Berlin
 Westin Hotel Bellevue, Dresden

TOURISMUS

Alpine Gastgeber.e.V., München, Innsbruck
 Berlin Tourismus Marketing, Berlin
 DSFT Deutsches Seminar für Tourismus, Berlin
 HSMA – Hospitality Sales & Marketing Association
 Kongress Service GmbH, Bamberg
 Marketing Tourismus Synergie, Wien/Zell am See
 Ministerium für Wirtschaft und Mittelstand NRW
 NaturThermeTemplin GmbH, Templin
 Mpumalanga Tourism Ministry, Süd Afrika
 TVO, Tourismus Verband Ostbayern, Passau



ERFOLG GEMEINSAM GESTALTEN.

Target Concept®
 Consulting ► Training ► Coaching
WWW.TARGET-CONCEPT.COM

Target Concept -Hospitality
WWW.TARGET-CONCEPT-HOSPITALITY.COM

Target Concept – Woman
WWW.TARGET-CONCEPT-WOMAN.COM

Target Mystery Check
WWW.TARGET.MYSTERY-GUESTING.NET

Target Selection
WWW.TARGET-SELECTION.AT

Yes kids can
WWW.YESKIDSCAN.INFO

Target Concept GmbH

Büro Deutschland
 Grieser str. 20
 83346 Bergen
 Deutschland

Tel. +49 (0)8662 13997 10
 Fax: +49 (0) 8662 13997 08
 Mobil +49 (0) 170 537 9695

Büro Österreich
 Quellenstr. 199
 1100 Wien
 Österreich

Tel: +43 (0) 1 6410606
 Mobil +43 (0) 664 5434344

<p>TARGET CONCEPT®</p> <ul style="list-style-type: none"> ► CONSULTING ► TRAINING ► COACHING 	<p>TARGET CONCEPT HOSPITALITY</p> <ul style="list-style-type: none"> AKKREDITIERUNG WKO, DEHOGA, DTV ► MYSTERY-GUESTING ► KLASSIFIZIERUNG
<p>TARGET CONCEPT WOMAN</p> <ul style="list-style-type: none"> EARLY BIRD SEMINAR EVENING BRAIN TRAINING COACHING & NETWORKING 	<p>TARGET SELECTION® EXECUTIVE SEARCH</p> <p>TARGET BUSINESS.ETIKETTE STILVOLL- SOUVÉRÄN ERFOLGREICH</p> <p>YES KIDS CAN</p>

Target Concept GmbH
 CONSULTING ► TRAINING ► COACHING
 - Business Partner Wilson Learning Europa -

E-MAIL:
info@target-concept.com

