



In Zusammenarbeit mit:



SEMINARANGEBOTE FÜR DIAORO MITGLIEDER

NEU

INHALTSVERZEICHNIS

Seminarangebote

Beschwerde- und Reklamationsmanagement	4
Das Kundengespräch	5
Mitarbeitergespräche erfolgreich führen	6
Verkäuferknigge: „Kundenorientiert beraten und verkaufen“	7
Vom Kollegen zur Führungskraft	8

Organisatorisches

Orte und Anbieter.....	9
Ansprechpartner.....	11
Anmeldeformular	12

BESCHWERDE- UND REKLAMATIONSMANAGEMENT

Ärger, Reklamationen und damit verbundene Konflikte sind im Berufsleben oft nicht zu vermeiden. Und wenn Sie sich vor Augen halten, dass ein unzufriedener Kunde 13 andere Kunden informiert, dann können Sie sich vorstellen, welchen materiellen und auch immateriellen Schaden diese Kunden hervorrufen können.

Der Umgang mit unzufriedenen Kunden birgt jedoch auch Chancen. Wie es gelingt, dass die Mitarbeiter/-innen sich sowohl kunden- als auch unternehmenswirksam verhalten, erfahren Sie in dieser Veranstaltung.

Inhalt und Ablauf

- Motivation und Verhalten in Beschwerden und Reklamationen
 - Aktion und Reaktion
 - Signale senden und empfangen
 - Stimme und Sprache in angespannten Situationen
- Angriff oder Flucht
 - „Kollege kommt gleich“ Verantwortlich? Zuständig? Unschuldig? Schuldig!
 - Die Stufen der Deeskalation
 - Reklamationen nachhalten und organisieren
- Praxissimulationen

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter/-innen aus Einzelhandelsunternehmen bzw. Mitarbeiter/-innen aus Großhandelsunternehmen. Bitte beachten Sie die unterschiedlichen Termine!

Termine für Mitarbeiter/-innen aus Einzelhandelsunternehmen

- 01.03.2016 Alzey, GenoAkademie
- 07.03.2016 Forsbach, RWGV Akademie
- 11.03.2016 Münster, RWGV Akademie
- 12.04.2016 Soltau, GenoAkademie
- 25.04.2016 Beilngries, ABG GmbH
- 10.05.2016 Heilbronn, BWGV-Akademie

Termine für Mitarbeiter /-innen aus Großhandelsunternehmen

- 02.03.2016 Alzey, GenoAkademie
- 02.03.2016 Forsbach, RWGV Akademie
- 03.03.2016 Münster, RWGV Akademie
- 07.04.2016 Heilbronn, BWGV-Akademie
- 13.04.2016 Soltau, GenoAkademie
- 28.09.2016 Beilngries, ABG GmbH

Seminarzeiten

10:00 – 17:00 Uhr

Preis:

EUR 150,- zzgl. Verpflegungs- und ggf. Übernachtungskosten des jeweiligen Anbieters

DAS KUNDENGESPRÄCH

Die wesentlichen Kriterien für den Verkaufserfolg sind Selbstsicherheit, Gesprächsstruktur und Flexibilität im Umgang mit Menschen. Im Seminar erfahren Sie, wie sie bewusst einen positiven ersten Eindruck erzeugen und diesen im Laufe des Gesprächs sogar festigen; aktiv auf Kunden zugehen und strukturiert beraten – auch über vertraute Warengruppen hinaus. Sie lernen, dass Abschluss- und Kundenorientierung kein Widerspruch sind.

Inhalt und Ablauf

- Kundenerwartungen – Grundlagen der Kommunikation
- Das Verkaufsgespräch – Wie Sie Kontakt herstellen und Kunden aktiv ansprechen
- Der erste Eindruck (oder wie Sie schon nach einer Minute sympathisch und kompetent wirken)
- Small-Talk richtig führen
- Kaufmotive: Wie sie den Bedarf ermitteln
- Die Produktauswahl treffen – Wie Sie Produkte präsentieren
- Kundennutzen vermitteln
- Der Abschluss: Abschlusstechniken und Abschlussfragen
- Die Verabschiedung – Wie Sie in bester Erinnerung bleiben
- Praxissimulationen

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter /-innen aus Großhandelsunternehmen.

Termine

- 06.04.2016 Alzey, GenoAkademie
- 21.04.2016 Münster, RWGV Akademie
- 22.04.2016 Forsbach, RWGV Akademie
- 27.04.2016 Soltau, GenoAkademie
- 18.10.2016 Heilbronn, BWGV-Akademie
- 23.11.2016 Beilngries, ABG GmbH

Seminarzeiten

10:00 – 17:00 Uhr

Preis:

EUR 165,- zzgl. Verpflegungs- und ggf. Übernachtungskosten des jeweiligen Anbieters

MITARBEITERGESPRÄCHE ERFOLGREICH FÜHREN

Das Mitarbeitergespräch ist ein wesentliches Führungsinstrument. Sein Erfolg hängt unter anderem von den Kommunikationsstilen der Beteiligten ab. Durch das Kennenlernen der eigenen Wirkung auf andere und das Erkennen der Stimmungen beim Gesprächspartner lässt sich die Wirkung des Mitarbeitergespräches verbessern. Die Teilnehmer/-innen lernen weiterhin, konfliktfördernde und konfliktlösende Verhaltensweisen im Gespräch zu erkennen und mit schwierigen Gesprächssituationen umzugehen.

Inhalt und Ablauf

- Gesprächsarten (Anerkennungs-, Förder- und Entwicklungs-, Kritik-, Beschwerde-, Orientierungs- und Zielvereinbarungsgespräche)
- Grundstruktur ziel- und lösungsorientierter Mitarbeitergespräche
- Umgang mit Widerständen im Gespräch
- Umgang mit schwierigen Mitarbeiter/-innen
- persönlicher Gesprächs- und Kommunikationsstil

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter/-innen aus Einzelhandelsunternehmen.

Termine

- 05.04.2016 Soltau, GenoAkademie
- 03.05.2016 Münster, RWGV Akademie
- 04.05.2016 Forsbach, RWGV Akademie
- 07.06.2016 Alzey, GenoAkademie
- 20.09.2016 Heilbronn, BWGV-Akademie
- 16.11.2016 Beilngries, ABG GmbH

Seminarzeiten

10:00 – 17:00 Uhr

Preis:

EUR 165,- zzgl. Verpflegungs- und ggf. Übernachtungskosten des jeweiligen Anbieters

VERKÄUFERKNIGGE: „KUNDENORIENTIERT BERATEN UND VERKAUFEN“

Was nutzt ein gutes Warensortiment und exzellente Dienstleistungen, wenn Ihre Mitarbeiter/-innen diese nicht aktiv und kundenorientiert verkaufen, so wie Sie sich das wünschen? Der Wettbewerb wird weiter zunehmen. Einer guten Beratung und dem Verkauf kommt eine noch wichtigere Bedeutung zu.

In der Veranstaltung erkennen die Teilnehmer/-innen einerseits die Wichtigkeit ihrer Aufgabe und andererseits sind sie sich ihres Stellenwertes bewusst. Sie wissen, dass ein guter Kontakt die Basis für Erfolg ist.

Inhalt und Ablauf

- Richtlinien, Standards und Erwartungen
 - Grundlagen Menschlichen Verhaltens
 - Kommunikation
 - Signale senden und empfangen
- Der Verkaufsprozess aus Kundenperspektive
 - Individuelle Stärken/Schwächenanalyse
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Praxissimulationen

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter/-innen aus Einzelhandelsunternehmen.

Termine

05.04.2016	Alzey, GenoAkademie
12.04.2016	Münster, RWGV Akademie
15.04.2016	Forsbach, RWGV Akademie
19.04.2016	Beilngries, ABG GmbH
26.04.2016	Soltau, GenoAkademie
09.06.2016	Heilbronn, BWGV-Akademie

Seminarzeiten

10:00 – 17:00 Uhr

Preis:

EUR 150,- zzgl. Verpflegungs- und ggf. Übernachtungskosten des jeweiligen Anbieters

VOM KOLLEGEN ZUR FÜHRUNGSKRAFT

Zur Führungsperson ernannt und nun den Anforderungen ausgesetzt. Oftmals bedarf es zunächst eines neuen Rollenverständnisses für frühere Kolleginnen und Kollegen und selbstverständlich auch für die neue Führungskraft. Es gilt Widerstände und Hemmnisse abzubauen und Führungsziele, Führungsaufgaben und Führungsinstrumente zielgerichtet umzusetzen. Ein intensives Training des Führungsverhaltens erleichtert den Übergang zur neuen Rolle als Führungskraft.

Inhalt und Ablauf

- Der persönliche Führungsstil:
Umgang mit der neuen Rolle als Führungskraft
- Team- und zielorientiertes Führen
- Elemente des zukünftigen Führens: informieren, delegieren, qualifizieren, organisieren, disponieren, motivieren, aktives Fordern und Fördern
- Konfliktvermeidung und -bewältigung
- Umgang mit ehemaligen Kollegen: Kumpel oder akzeptierter Vorgesetzter?
- Innerbetriebliche Kommunikation zur Konfliktvermeidung
- Umgang mit Krisensituationen:
Wenn sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus unterschiedlichsten Gründen querstellen
- Akzeptiertes und respektvolles Führen von Teams
- Gruppendynamische Prozesse – Teamentwicklung – Arbeitsklima

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter/-innen aus Großhandelsunternehmen.

Termine

- 14.03. – 15.03.2016
Soltau, GenoAkademie
- 05.04. – 06.04.2016
Alzey, GenoAkademie
- 07.04. – 08.04.2016
Münster, RWGV Akademie
- 17.05. – 18.05.2016
Forsbach, RWGV Akademie
- 05.07. – 06.07.2016
Heilbronn, BWGV-Akademie
- 06.12. – 07.12.2016
Beilngries, ABG GmbH

Seminarzeiten

- 10:00 – 17:00 Uhr | Erster Seminartag
- 08:30 – 15:00 Uhr | Zweiter Seminartag

Preis:

EUR 330,- zzgl. Verpflegungs- und ggf. Übernachtungskosten des jeweiligen Anbieters

ORTE UND ANBIETER



Weitere Informationen über die Anbieter entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Seite.

ORTE UND ANBIETER



Die ABG GmbH, ein Unternehmen des Genossenschaftsverbandes Bayern e. V. und der Akademie Deutscher Genossenschaften ADG e. V., ist für die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie für die ländlichen und gewerblichen Waren- und Dienstleistungs-genossenschaften und damit für annähernd 1.100 Genossenschaften mit über 70.000 Mitarbeitern, Partner im Personalmanagement.

Seminarstandort: Beilngries

www.abg-bayern.de



Die BWGV-Akademie ist Bildungseinrichtung des Baden-Württembergischen Genossenschaftsverbandes e. V. Sie ist seit über 60 Jahren Ansprechpartner und Dienstleister für alle Aspekte der beruflichen Qualifizierung von MitarbeiterInnen und Führungskräften in den Mitglieds-genossenschaften. Neben einem umfangreichen Jahresangebot an Tagungen, Fort- und Weiterbildungen und E-Learning-Formaten werden auch betriebsindividuelle Schulungen für Mitglieder und Kunden konzipiert. Damit dienen die Veranstaltungen der Akademie dem Erwerb und dem stetigen Ausbau einer umfassenden Handlungskompetenz.

Seminarstandort: Heilbronn

www.bwgv-akademie.de



Seit über 50 Jahren ist die GenoAkademie der Partner für Personalentwicklung, nicht nur für die Mitgliedsunternehmen des Genossenschaftsverbandes. Unsere Dienstleistungen haben den Menschen im Mittelpunkt, aber nicht als Selbstzweck, sondern um unsere Genossenschaften und Kunden auf ihrem Weg in eine erfolgreiche Zukunft zu begleiten.

Seminarstandort: Alzey/Soltau

www.genoakademie.de/genossenschaften.html



Die Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie, kurz RWGA, ist enger Partner des RWGV für Ausbildung, Weiterbildung und strategische Personalentwicklung. Dabei stehen die Nähe zum Mitglied, eine exzellente Qualität und ein klares Bekenntnis zu den genossenschaftlichen Werten im Mittelpunkt. Wir leben unser Kundenbetreuungskonzept und die Nähe zu unseren Mitgliedern.

Seminarstandort: Forsbach/Münster

www.rwga.de

IHRE ZENTRALEN ANSPRECHPARTNER

**Anja Knauer**

Telefon: 0043 7224 – 41838 10

Telefax: 0043 7224 – 41838 20

E-Mail: anja.knauer@diadoro.at

**Simon Birbacher**

Telefon: 02602 – 14 263

Telefax: 02602 – 1495 263

E-Mail: simon.birbacher@verbundgruppenakademie.de

**Jörg Glaser**

Telefon: 0221 – 35 53 71-30

Telefax: 0221 – 35 53 71-50

E-Mail: joerg.glaser@verbundgruppenakademie.de

ANMELDEFORMULAR

ANMELDEFORMULAR FAX 0043 7224 – 41838 20

E-Mail: anja.knauer@diadoro.at

Unternehmen/Verbundgruppe

Name, Vorname

Straße/Postfach

PLZ/Ort

E-Mail

Telefon

 Rechnungsanschrift = Unternehmensanschrift **oder** Abweichende Rechnungsanschrift, wie folgt:

Datum Unterschrift und Stempel

Bitte kreuzen Sie die gewünschten Seminare an ihrem naheliegenden Standort an.Wünschen Sie eine Übernachtung? Ja Nein Wir kontaktieren Sie!

Einzelhandel

	„Verkäufer-Knigge“	Beschwerde- und Reklamationsmanagement	Mitarbeitergespräche erfolgreich führen
Soltau, Geno Akademie	<input type="checkbox"/> 26.04.2016	<input type="checkbox"/> 12.04.2016	<input type="checkbox"/> 05.04.2016
Münster, RWGV Akademie	<input type="checkbox"/> 12.04.2016	<input type="checkbox"/> 11.03.2016	<input type="checkbox"/> 03.05.2016
Forsbach, RWGV Akademie	<input type="checkbox"/> 15.04.2016	<input type="checkbox"/> 07.03.2016	<input type="checkbox"/> 04.05.2016
Alzey, Geno Akademie	<input type="checkbox"/> 05.04.2016	<input type="checkbox"/> 01.03.2016	<input type="checkbox"/> 07.06.2016
Beilngries, ABG GmbH	<input type="checkbox"/> 19.04.2016	<input type="checkbox"/> 25.04.2016	<input type="checkbox"/> 16.11.2016
Heilbronn, BWGV Akademie	<input type="checkbox"/> 09.06.2016	<input type="checkbox"/> 10.05.2016	<input type="checkbox"/> 20.09.2016

Großhandel

	Beschwerde- und Reklamationsmanagement	Vom Kollegen zur Führungskraft	Das Kundengespräch
Soltau, Geno Akademie	<input type="checkbox"/> 13.04.2016	<input type="checkbox"/> 14.03. – 15.03.2016	<input type="checkbox"/> 27.04.2016
Münster, RWGV Akademie	<input type="checkbox"/> 03.03.2016	<input type="checkbox"/> 07.04. – 08.04.2016	<input type="checkbox"/> 21.04.2016
Forsbach, RWGV Akademie	<input type="checkbox"/> 02.03.2016	<input type="checkbox"/> 17.05. – 18.05.2016	<input type="checkbox"/> 22.04.2016
Alzey, Geno Akademie	<input type="checkbox"/> 02.03.2016	<input type="checkbox"/> 05.04. – 06.04.2016	<input type="checkbox"/> 06.04.2016
Beilngries, ABG GmbH	<input type="checkbox"/> 28.09.2016	<input type="checkbox"/> 06.12. – 07.12.2016	<input type="checkbox"/> 23.11.2016
Heilbronn, BWGV Akademie	<input type="checkbox"/> 07.04.2016	<input type="checkbox"/> 05.07. – 06.07.2016	<input type="checkbox"/> 18.10.2016

Die Durchführung und Abrechnung der einzelnen Seminare erfolgt durch die jeweils ausgewiesene regionale Akademie. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen regionalen Akademie.**Diese sind hier einzusehen:**BWGV Akademie: www.bwgv-akademie.de/agb.aspxGenoAkademie: www.genoakademie.de/infos/agb.htmlRWGA: www.rwga.de/agb/ABG GmbH: www.abg-bayern.de/abg_bayern/AGB/

**Akademie der Verbundgruppen ADV –
eine Gemeinschaftsinitiative des MITTELSTANDSVERBUNDES – ZGV e.V. und der
Akademie Deutscher Genossenschaften ADG e.V.**
Schloss Montabaur
56410 Montabaur

Zentrale:

Telefon: 02602 14-0
Telefax: 02602 14-121

Servicecenter Seminare:

Telefon: 02602 14-500
Telefax: 02602 1495-500

E-Mail: service@verbundgruppenakademie.de
Internet: www.verbundgruppenakademie.de