



# Academy-Programm 2024

Bildung für eine nachhaltige Zukunft.

---

Stärken Sie Ihr Team mit Inhouse Seminaren.

---

Lernen Sie flexibel, online oder vor Ort.

---



# Inhalt

## 08 - 12 **Ausbildungsprogramme**

- 08 Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0 (Präsenzveranstaltung)**  
Vertriebsinnendienst und Kundenservice aufbauen und führen
- 09 Zertifikatsausbildung zum Vertriebsleiter 4.0 (Präsenzveranstaltung)**  
Vertrieb aufbauen und führen
- 10 Zertifikatsausbildung zum Top-Verkäufer (Präsenzveranstaltung)**  
Das Power-Programm in drei Modulen mit anschließender Abschlussprüfung für Ihren Erfolg im Außendienst
- 11 Ausbildung für Inside Sales Manager (Online-Seminar)**  
erfolgreich im verkaufsaktiven Innendienst
- 12 Lean Leadership Training (Online-Seminar in 3 Modulen)**  
das Führungs-Setup für die Zukunft

## 13 - 19 **Lean + Leadership**

- 13 Lean Management einführen (Online-Seminar)**  
so gelingt Ihnen die erfolgreiche Einführen
- 14 Wie produktiv ist Ihre Administration? (Online-Seminar)**  
So verbessern Sie Ihre Verwaltungsprozesse
- 15 5S Methode im Office (Online-Seminar)**  
so erreichen Sie ein Exzellenz-Programm in Ihrer Administration
- 16 Wie gut sind Ihre Vertriebsprozesse wirklich? (Online-Seminar)**  
So erreichen Sie Vertriebsexzellenz im schlanken Unternehmen
- 17 Prozessmanagement (Online-Seminar)**  
Anleitung zur ständigen Prozessverbesserung
- 18 Auftragsabwicklung (Online-Seminar)**  
neue Wege für eine schnelle Abwicklung
- 19 Wertstromdesign (Online-Seminar)**  
so schaffen Sie ein schlankes Unternehmen

## 20 - 38 **Führung + Management**

Impulsgeber zur Umsetzung

- 20 Inside Sales (Online-Seminar)**  
der Vertrieb der Zukunft?
- 21 Hybrid Selling (Online-Seminar)**  
der starke Turbo im Vertrieb
- 22 Change Management (Online-Seminar)**  
wie Sie Veränderungen gestalten und steuern
- 23 Reklamationsmanagement (Online-Seminar)**  
so gestalten Sie Ihre Prozesse kundenorientiert
- 24 Vertriebsstruktur neu aufbauen (Online-Seminar)**  
so erwirtschaften Sie wieder Gewinne
- 25 Erfolgreiche Geschäfte mit kleinen Kunden realisieren (Online-Seminar)**  
so bauen Sie sich Ihr Smart Account Management auf

# Inhalt

## **26 Online Seminar Vergütung Vertrieb**

leistungsorientierte Entlohnung

## **27 Vertriebscontrolling (Präsenzveranstaltung)**

Umsatz nachhaltig steigern

## **28 Vertriebssteuerung (Online-Seminar)**

so gestalten Sie Ihren Vertrieb aktiv mit

## **Führung**

## **29 Wirkungsvoll führen (Online-Seminar)**

Grundlagen kompakt

## **30 Kompetentes Führen von Mitarbeitern (Präsenzveranstaltung)**

Mitarbeitergespräche souverän führen und eine bessere Akzeptanz erzielen

## **31 Teams erfolgreich führen (Präsenzveranstaltung)**

gemeinsam im Team Ergebnisse erreichen

## **32 Agil führen (Präsenzveranstaltung)**

größere Flexibilität für einen starken Kundenfokus

## **33 Konfliktmanagement (Online-Seminar)**

so lösen Sie Konflikte nachhaltig

## **34 Zielvereinbarungsgespräche und Jahresendgespräche mit Mitarbeitern führen (Online-Seminar)**

## **35 Virtuelle Meetings erfolgreich leiten (Online-Seminar)**

## **36 Innendienstleiter 4.0 (Präsenzveranstaltung)**

wie Sie Ihren Innendienst fit für die Zukunft machen

## **37 Der Innendienstleiter als Führungskraft (Präsenzveranstaltung)**

wirkungsvoll führen - Leistungen steigern

## **38 Vertriebsführung 4.0 (Präsenzveranstaltung)**

wie Sie Ihre Verkäufer zu Spitzenleistungen führen

## **39 - 43 Vertrieb**

### **39 Fit für den Vertrieb - Basis - (Online-Seminar)**

eine professionelle Gesprächsführung vom Einstieg bis zum Abschluss

### **40 Das virtuelle Kundengespräch (Online-Seminar)**

wie Sie professionelle Verkaufsgespräche online führen

### **41 Das Verkaufstraining für Ihren unternehmerischen Erfolg im Außendienst (Präsenzveranstaltung)**

wie Sie in der heutigen Zeit die Ansprüche Ihrer Kunden erfüllen

### **42 Präsentations- und gezieltes Argumentationstraining für den Vertrieb (Präsenzveranstaltung)**

### **43 Schwierige Preisgespräche überzeugend zum Abschluss führen (Präsenzveranstaltung)**

## **44 - 46 Service / Monteure**

### **44 Der vertriebsorientierte Servicetechniker (Präsenzveranstaltung)**

Kunden exzellent betreuen und binden

### **45 Servicetechniker als Zusatzverkäufer (Präsenzveranstaltung)**

wie Sie selbst verkaufen oder als Tippgeber fungieren

### **46 Der Servicetechniker als Vertriebsunterstützung (Online-Seminar)**

# Inhalt

## 47 - 52 Telefon

**47 Kundenorientiert und professionell telefonieren (Präsenzveranstaltung)**  
nicht nur Freundlichkeit ist entscheidend

**48 Reklamation am Telefon (Präsenzveranstaltung)**  
Beschwerden und Konflikte in schwierigen Situationen meistern

**49 Angebot nachfassen (Online-Seminar)**  
so erhalten Sie den Zuschlag

**50 Professionelle Neukundenakquise am Telefon (Online-Seminar)**  
Gespräche zum Ziel führen

**51 Cross und Upselling (Online-Seminar)**  
so erzielen Sie mehr Umsatz

**52 Kundenrückgewinnung (Online-Seminar)**  
so reaktivieren Sie Kunden

## 53 - 54 Inbound Marketing

**53 Inbound Marketing**  
wie Sie qualifizierte Leads generieren und diese in nachhaltige Kundenbeziehungen wandeln

**54 e-Leadership Strategie**  
mehr Neukunden, bessere Kundenbeziehungen, höhere Potenzialausschöpfung bei Bestandskunden

## 11 - 57 Online Seminare

**11 Ausbildung für Inside Sales Manager**  
erfolgreich im verkaufsaktiven Innendienst

**12 Lean Leadership Training (3 Modulen)**  
das Führungs-Setup für die Zukunft

**13 Lean Management einführen**  
so gelingt Ihnen die erfolgreiche Einführung

**14 Wie produktiv ist Ihre Administration?**  
So verbessern Sie Ihre Verwaltungsprozesse

**15 5S Methode im Office**  
so erreichen Sie ein Exzellenz-Programm in Ihrer Administration

**16 Wie gut sind Ihre Vertriebsprozesse wirklich?**  
So erreichen Sie Vertriebsexzellenz im schlanken Unternehmen

**17 Prozessmanagement**  
Anleitung zur ständigen Prozessverbesserung

**18 Auftragsabwicklung**  
neue Wege für eine schnelle Abwicklung

**19 Wertstromdesign**  
so schaffen Sie ein schlankes Unternehmen

**20 Inside Sales**  
der Vertrieb der Zukunft?

# Inhalt

## 11 - 57 Online Seminare

- 21 Hybrid Selling**  
der starke Turbo im Vertrieb
- 22 Change Management**  
wie Sie Veränderungen gestalten und steuern
- 23 Reklamationsmanagement**  
so gestalten Sie Ihre Prozesse kundenorientiert
- 24 Vertriebsstruktur neu aufbauen**  
so erwirtschaften Sie wieder Gewinne
- 25 Erfolgreiche Geschäfte mit kleinen Kunden realisieren**  
so bauen Sie sich Ihr Smart Account Management auf
- 26 Online Seminar Vergütung Vertrieb**  
leistungsorientierte Entlohnung
- 28 Vertriebssteuerung**  
so gestalten Sie Ihren Vertrieb aktiv mit
- 29 Wirkungsvoll führen**  
Grundlagen kompakt
- 33 Konfliktmanagement**  
so lösen Sie Konflikte nachhaltig
- 34 Zielvereinbarungsgespräche und Jahresendgespräche mit Mitarbeitern führen**
- 35 Virtuelle Meetings erfolgreich leiten**
- 39 Fit für den Vertrieb (Basis)**  
eine professionelle Gesprächsführung vom Einstieg bis zum Abschluss
- 40 Das virtuelle Kundengespräch**  
wie Sie professionelle Verkaufsgespräche online führen
- 46 Der Servicetechniker als Vertriebsunterstützung**
- 49 Angebot nachfassen**  
so erhalten Sie den Zuschlag
- 50 Professionelle Neukundenakquise am Telefon**  
Gespräche zum Ziel führen
- 51 Cross und Upselling**  
so erzielen Sie mehr Umsatz
- 52 Kundenrückgewinnung**  
so reaktivieren Sie Kunden

# Inhalt

## **55 - 58 Online Coaching**

### **55 Führungskraft Coaching**

Weiterbildungsangebot für Ihr individuelles Führungskraft-Coaching

### **56 Virtuelles Einzelcoaching**

persönliche Strategie und/oder Unternehmensstrategie

### **57 Virtuelle Verkaufsgespräche**

wie Sie Kunden per Videokonferenz überzeugen

### **58 Neukundenakquise am Telefon**

Gespräche zum Ziel führen

## **59 - 59 Inhouse-Trainings**

## **60 - 62 Service**

### **60 Anmeldung**

### **60 Veranstaltungsorte**

### **60 Hotelreservierung**

### **61 Allgemeine Geschäftsbedingungen für das offene Academy-Programm (Teil 1)**

### **62 Allgemeine Geschäftsbedingungen für das offene Academy-Programm (Teil 2)**

# Für den Fortschritt!

Investieren Sie in die Zukunft Ihres Unternehmens mit unseren hochkarätigen Seminaren für 2024! Wir sind Ihre Experten für Führung, Vertrieb, Telefonmarketing und Management. Unsere Seminare bieten verschiedene Formate: Online, Präsenz und maßgeschneiderte Inhouse-Trainings.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiter ist der Schlüssel zum Erfolg in der heutigen Geschäftswelt. Unternehmen müssen agil sein und sich stetig weiterentwickeln, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Unsere Seminare unterstützen Ihre Teams dabei, diese Herausforderungen zu meistern.

Unsere Seminare sind darauf ausgerichtet, die Lernmotivation Ihrer Mitarbeiter zu steigern. Wir bieten inspirierende und praxisnahe Schulungen, die nicht nur Wissen vermitteln, sondern auch die Anwendung im Arbeitsalltag fördern.

In Zeiten des Fachkräftemangels ist es entscheidend, die eigenen Mitarbeiter zu qualifizieren und zu fördern. Unsere Seminare helfen dabei, das Wissen und die Fähigkeiten Ihrer Teams auf ein höheres Niveau zu heben, um Fachkräfte zu halten und wettbewerbsfähig zu bleiben.

Unsere individuellen Inhouse-Trainings bieten maßgeschneiderte Lösungen, die speziell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnitten sind, damit Ihre Mitarbeiter sofort anwendbares Wissen erwerben.

Die Investition in die Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter ist der Schlüssel zum langfristigen Erfolg Ihres Unternehmens. Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten, Ihre Teams zu motivieren, den Fachkräftemangel zu bewältigen und Ihre Mitarbeiter zu hochqualifizierten Fachkräften zu entwickeln.

Kontaktieren Sie uns noch heute, um mehr über unsere Seminare für 2024 zu erfahren und wie sie Ihren Unternehmenserfolg vorantreiben können.

Bleiben Sie auf dem Laufenden! Wir erweitern kontinuierlich unser Angebot an Online-Seminaren und entwickeln im Laufe des Jahres neue spannende Themen. Besuchen Sie daher regelmäßig unsere Website, um keine Neuigkeiten zu verpassen. Ihr lebenslanges Lernen und Ihre berufliche Weiterentwicklung stehen bei uns im Mittelpunkt.





## Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0

Vertriebsinnendienst und Kundenservice aufbauen und führen

Den Innendienst einfach nur übernehmen und führen reicht für die Zukunft nicht mehr aus. Der moderne Innendienst wird immer mehr zu einer bedeutenden Schnittstelle zwischen Kunden und Unternehmen.

Vom Innendienst wird immer mehr aktives Verkaufen, Kundenbetreuung und eine intensivere Zusammenarbeit mit dem Außendienst gefordert. Somit kommt auf den Innendienstleiter eine zusätzliche Rolle zu. Er muss in seiner Abteilung Veränderungen in den Prozessen vornehmen und die Mitarbeiter erfolgreich auf den Wandel einstellen. Konflikte behandeln und die Mitarbeiter zu Höchstleistungen zu führen, gehört genauso zum Spektrum einer guten Führungskraft.

Nicht nur Mitarbeiter vor Ort führen, sondern auch virtuelle Mitarbeiter in das Team zu integrieren wird immer wichtiger, da es für Unternehmen und Mitarbeiter immer attraktiver wird auch aus dem Home-office zu arbeiten. Genauso sollte der Innendienstleiter auch die Mechanismen des Inbound Marketing verstehen, denn Neukunden zu gewinnen wird immer schwieriger für Unternehmen. Im 3. Modul erhalten Sie einen Überblick wie Sie qualifizierte Leads generieren und diese in nachhaltige Kundenbeziehungen wandeln.

### Ihr Nutzen

Sie sind in der Lage Ihren Innendienst zu optimieren und

- gewinnen Ihre Mitarbeiter für einen erfolgreichen Wandel
- lernen wichtige Methoden und Werkzeuge kennen, um den Wandel zu gestalten
- erhalten einen interessanten Einblick in die Verhaltensweisen und -ursachen von Menschen
- bauen die Ziele auf den neuen verkaufsaktiven Innendienst auf
- erweitern Ihre Führungskompetenz auch in schwierigen Führungssituationen
- setzen Anerkennung und Kritik erfolgreich um
- lernen zielabweichende Verhalten anzusprechen
- motivieren Ihre Mitarbeiter langfristig
- erhalten neue Impulse für eine virtuelle Führung
- integrieren Mitarbeiter aus dem Home-office erfolgreich in das Team
- lernen Inbound-Marketing kennen und für Ihr Unternehmen einzusetzen

### Modul 1

**Innendienstleiter 4.0** - wie Sie Ihren Innendienst fit für die Zukunft machen

### Modul 2

**Der Innendienstleiter als Führungskraft** - wirkungsvoll führen - Leistungen steigern

### Modul 3

**Inbound Marketing** - wie Sie qualifizierte Leads generieren und diese in nachhaltige Kundenbeziehungen wandeln

Details zu den Modulen finden Sie auf den Seiten 36, 37 und 53

**Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0 auch einzeln buchbar**

Sie können die Module auch einzeln buchen. Sie profitieren dann allerdings nicht von dem Preisvorteil. Sie sparen gegenüber den Einzelbuchungen € 1.395,00 + MwSt.

### Zielgruppe

Innendienstleiter, Leitung Kundenservice, Teamleiter Innendienst, angehende Innendienstleiter

### Termine und Orte

25.09. - 27.09.2023 /  
23.10. - 24.10.2023 / 20.11.2023  
Niedernhausen (FFM)

05.02. - 07.02.2024 /  
20.03. - 21.03.2024 / 18.04.2024  
Niedernhausen (FFM)

16.09. - 18.09.2024 /  
16.10. - 17.10.2024 / 13.11.2024  
Niedernhausen (FFM)

### Dauer

Modul 1: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr  
Modul 2: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr  
Modul 3: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr

Gesamt: 6 Tage

### Investition

€ 3.000,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-FÜ-12

**BXB**





## Zertifikatsausbildung zum Vertriebsleiter 4.0

Vertrieb aufbauen und führen

Der klassische Vertrieb befindet sich auf dem Rückzug. Es findet eine komplette Veränderung statt. Wie in Zukunft an neue Leads kommen? Und wie den Kunden zu einer Entscheidung führen? Klassisches Push-Marketing funktioniert in der digitalen Welt immer weniger. Der Kunde möchte selbst entscheiden. Lernen Sie mit der e-Leadership Strategie Interessenten so zu erreichen, dass sie von Ihnen ganz alleine gefunden werden. Mehr Leads, mehr Neukunden und bessere Kundenbeziehungen.

Klassische und herkömmliche Vertriebsführung hilft in Zukunft nicht weiter. Auf welche neuen Faktoren müssen Sie sich bei Ihrer Führung einstellen? Wie möchte die Nachwuchsgeneration - die Verkäufer von morgen - geführt werden? Welche Führungsqualität ist nötig, um den Vertrieb in die Zukunft zu führen? Genauso benötigen Sie für Ihre Vertriebssteuerung ein effektives Vertriebscontrolling - unverzichtbar für jeden guten Vertriebsleiter. Es ermöglicht Ihnen, Kosten und Leistungen Ihres Vertriebs optimal zu messen, zu analysieren und zu steuern.

### Ihr Nutzen

Sie lernen Ihr Vertriebsteam erfolgreich zu führen und

- erreichen gemeinsam Ihre festgelegten Ziele
- setzen die wichtigen Führungstools in Ihren Mitarbeitergesprächen ein
- motivieren Ihre Verkäufer langfristig
- erhalten neue Impulse für eine virtuelle Führung
- führen und integrieren Ihre Verkäufer aus dem Home-office
- lernen wie Sie ein Vertriebscontrolling aufbauen und optimal nutzen
- setzen die verschiedenen Controllinginstrumente im Vertrieb erfolgreich ein
- prüfen die ermittelten Daten kritisch und werten diese aus
- bereiten die Entscheidungen im Vertrieb betriebswirtschaftlich vor
- steuern den Außendienst ohne die Motivation einzuschränken
- erreichen durch Inbound Marketing ein schlagkräftiges funktionsfähiges Team im Vertrieb und Marketing
- bieten Ihren Kunden entlang der gesamten Customer Journey ein nahtlos positives Erlebnis
- Ihr Marketing wird Ihren Vertrieb nachhaltig unterstützen
- Inbound Sales senkt die Kosten pro neuem Vertriebskontakt um bis zum 62 % im Vergleich zu klassischen Marketing-Methoden
- es wird das Rückrat Ihres Vertriebs werden - mit mehr Leads und Umsatz bei weniger Aufwand

### Modul 1

**Vertriebsführung 4.0** - wie Sie Ihre Verkäufer zu Spitzenleistungen führen

### Modul 2

**Vertriebscontrolling** - Umsatz nachhaltig steigern

### Modul 3

**e-Leadership Strategie** - mehr Neukunden, bessere Kundenbeziehungen, höhere Potenzialausschöpfung bei Bestandskunden

Details zu den Modulen finden Sie auf den Seiten 38, 27 und 54.

### Zertifikatsausbildung zum Vertriebsleiter 4.0 auch einzeln buchbar

Sie können die Module auch einzeln buchen. Sie profitieren dann allerdings nicht von dem Preisvorteil. Sie sparen gegenüber den Einzelbuchungen € 1.340,00 + MwSt.

### Zielgruppe

Vertriebs-/Verkaufsleiter, Stellv. Vertriebs-/Verkaufsleiter, Gebiets- und Nachwuchsvertriebsleiter

### Termine und Orte

10.10. - 12.10.2023 /  
06.11.2023 / 30.11.2023  
Niedernhausen (FFM)

26.02. - 28.02.2024 /  
18.03.2024 / 17.04.2024  
Niedernhausen (FFM)

21.10. - 23.10.2024 /  
07.11.2024 / 03.12.2024  
Niedernhausen (FFM)

### Dauer

Modul 1: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr  
Modul 2: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr  
Modul 3: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr

Gesamt: 5 Tage

### Investition

€ 2.500,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

**BXB**



## Zertifikatsausbildung zum Top-Verkäufer

Das Power-Programm in drei Modulen mit anschließender Abschlussprüfung für Ihren Erfolg im Außendienst

Wer heute noch so verkauft wie früher, wird in Zukunft nichts mehr verkaufen! Wir machen Sie fit und begleiten Sie auf Ihrem Weg zum Top-Verkäufer. Jungverkäufer erhalten das Rüstzeug, um im Verkauf erfolgreich durchzustarten, erfahrene Verkäufer vertiefen ihr Wissen im beratungsintensiven Verkauf.

Sie erarbeiten alle relevanten Themenfelder von der Terminvereinbarung, Präsentation und Verkaufsgespräch über Preisverhandlungen bis zum Abschluss. Die einzelnen Module bauen aufeinander auf und werden in einem mehrwöchigen Abstand durchgeführt. Jedes Modul ist jedoch auch einzeln buchbar. Bei Belegung aller drei Module ist die Teilnahme an der Abschlussprüfung mit Zertifikat „Top-Verkäufer“ möglich. Mit dem Zertifikat „Top-Verkäufer“ dokumentieren Sie Ihr profundes Wissen und entwickeln Ihre berufliche Karriere weiter.

### Ihr Nutzen

- Wir führen Sie mit einem starken und motivierenden Programm auf ein höheres Leistungsniveau.
- Sie erhalten einen Überblick über aktuelle Trends und moderne Tools und Methoden für das Verkaufsgespräch von heute
- Sie erhöhen Ihre Terminquote, um mehr potenzielle Neukunden zu erreichen
- Sie gewinnen mehr Sicherheit in Ihren Verkaufs- und Beratungsgesprächen
- Sie erarbeiten moderne Strategien der Gesprächsführung, die sofort in die Praxis umsetzbar sind
- Sie lernen wirkungsvolle, aktuelle Verkaufs- und Verhandlungstechniken kennen und umzusetzen
- Führen mit Begeisterung und Selbstbewusstsein Preisgespräche und lassen sich von „zu teuer“ nicht aus der Ruhe bringen.
- Überzeugen Ihre Kunden mit einer spannenden und lebendigen Präsentation
- Verhelfen dem Kunden mit der richtigen Abschlusstechnik zu einer Entscheidung und erhöhen Ihre Abschlussquote
- Sie werden mehr verkaufen und erreichen effektiver Ihre Verkaufsziele

### Modul 1

**Das Verkaufstraining für Ihren unternehmerischen Erfolg im Außendienst** wie Sie in der heutigen Zeit die Ansprüche Ihrer Kunden erfüllen

### Modul 2

**Präsentations- und gezieltes Argumentationstraining für den Vertrieb**

### Modul 3

**Schwierige Preisgespräche überzeugend zum Abschluss führen**

Details zu den Modulen finden Sie auf den Seiten 41, 42 und 43.

### Zertifikatsausbildung zum Top-Verkäufer auch einzeln buchbar

Sie können die Module auch einzeln buchen. Sie profitieren dann allerdings nicht von dem Preisvorteil und können auch nicht an der Prüfung teilnehmen. Sie sparen gegenüber den Einzelbuchungen € 1.300,00 + MwSt.

### Teilnahme zur Prüfung im Rahmen der Zertifikatsausbildung

Die Seminarinhalte werden im Rahmen von Multiple-Choice-Fragen geprüft. Innerhalb von 2 Wochen erhalten Sie das Ergebnis. Die Teilnahme an der Zertifikatsprüfung ist optional.

### Zielgruppe

Vom Jungverkäufer, Quereinsteiger, Vertriebsingenieure, Techniker im Verkauf, erfahrene Verkäufer, Vertriebs-, Marketing- und Verkaufsleiter, sowie alle Fach- und Führungskräfte, die mit dem Verkauf im Außendienst zu tun haben und sich auf den neuesten Stand bringen wollen.

### Termine und Orte

11.03. - 13.03.2024 /  
09.04. - 10.04.2024 / 13.05.2024  
Niederhausen (FFM)

23.09. - 25.09.2024 /  
05.11. - 06.11.2024 / 04.12.2024  
Niederhausen (FFM)

### Dauer

Modul 1: 9:30 Uhr - 17:00 Uhr  
Modul 2: 9:30 Uhr - 17:00 Uhr  
Modul 3: 9:30 Uhr - 17:00 Uhr

Gesamt: 6 Tage

Modul 3 / Abschlussprüfung:  
17:00 Uhr bis 18:00 Uhr

### Investition

€ 2.950,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-VT-12

**BXB** 



## Ausbildung für Inside Sales Manager – erfolgreich im verkaufsaktiven Innendienst Online-Seminar

Themenschwerpunkte / Ausbildung Inside Sales Manager

### **Modul 1: Terminakquise mit dem Ziel: Telefontermin, virtuelles Kundengespräch, virtuelle Produktpräsentation**

- Wie Sie sich einen persönlichen Gesprächsleitfaden erstellen
- Erstellung eines Ideal-Kundenprofils
- Wichtige Voraussetzungen und Eigenschaften von Inside Sales Manager
- Welche Vorbereitung benötigen Sie für Kundengespräche am Telefon
- Wie bauen Sie eine Kundenbeziehung am Telefon auf
- 7 Schritte für ein erfolgreiches Akquise-Gespräch
- Wer fragt führt?
- Wie Sie das Vorzimmer erobern
- Gesprächseinstiege, die gut funktionieren
- Wie gehen Sie mit Einwänden um
- Gespräche zum Ziel führen

### **Modul 2: Das virtuelle Kundengespräch: Neukundengespräch, Stammkunden weiter ausbauen**

- Smiley – das Verkaufsgespräch in 5 Phasen
- Die Vorbereitung: was Sie alles über den Kunden wissen sollten
- Kundenpotenzial-Bewertung
- Kundengesprächsvorbereitungsbogen
- Wie können Sie selbst das Gespräch positiv beeinflussen
- Was müssen Sie bei der IST-Analyse berücksichtigen?
- Wie aktuelle Probleme Ihrer Kunden ansprechen?
- Wie bieten Sie Ihre Lösungen an?
- Weitere Techniken der Einwandbehandlung
- Was bedeuten Kaufsignale? Wann treten sie auf und wie erkennen Sie diese?
- Wie reagieren Sie konkret und situationsbezogen auf Kaufsignale?
- Welche Abschlusstechniken greifen direkt und wann setzen Sie diese gezielt ein?

### **Modul 3: Die professionelle Angebotsverfolgung**

- Erstellung eines persönlichen Leitfadens für Angebotsgespräche
- Gespräche vorbereiten, nichts dem Zufall überlassen
- Wann ist der beste Zeitpunkt
- Gesprächseinstieg bei dem Nachfassgespräch
- Welche Fragen helfen bei der Angebotsnachverfolgung weiter
- Kurzrefreshing der Nutzenargumentation
- Einwandphase bei der Angebotsnachverfolgung – wie behandeln Sie die Einwände, wie z.B. keine Zeit, zu teuer
- Bereits mehrmals nachgefasst, Auftragschance ausloten
- Gespräche zum Ziel führen
- Welche Abschlusstechniken helfen weiter
- Gründe für die Angebotsabsage klären
- Eine „Brücke“ aufbauen für zukünftige Geschäfte nach der Angebotsabsage

### **Zielgruppe**

Inside Sales Manager oder angehende Inside Sales Manager sowie Mitarbeiter aus dem Vertriebsinnendienst

### **Termine**

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### **Dauer**

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)  
Gesamt: 3 Module

### **Ablauf**

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- Pro Modul: 5 Trainingseinheiten über 5 Stunden (incl. Pausen)
- Nach jedem Modul: 30 Minuten 1:1 Coaching (Online) mit dem Referenten (individuelle Terminabstimmung)
- Zertifikat für die komplette Ausbildung

### **Investition**

€ 1.250,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-26

**BXB**



## Lean Leadership Training - das Führungs-Setup für die Zukunft

Online-Seminar in 3 Modulen

Themenschwerpunkte / Lean Leadership Training

### Modul 1: Lean Leadership Management – nachhaltiges und praktisches Lean Management

- Die Erfolgsfaktoren von Lean Leadership
- Welche Anforderungen an die Führung sind dabei zu erfüllen?
- Was bedeutet eine Balance von Wertschätzung und Wertschöpfung herzustellen?
- Warum ist Lean Leadership eine dienende Führung?
- Was sind die Grundelemente von Lean Leadership und wie hängen diese zusammen?
- Warum gehören gerade Shopfloor, Agiles Projektmanagement, Selbstorganisation, Problemlösungstechniken zusammen?
- Was sind Führungsaufgaben im Lean Leadership Management?

### Modul 2: Ohne Zielsysteme kein erfolgreiches Lean Leadership Management

- Warum ist Zielvereinbarung der Leuchtturm-Effekt?
- Wie sieht eine gute Zielvereinbarung im Lean Leadership Management aus?
- Regeln für motivierende Zielvereinbarungen vor Ort
- Smarte Ziele vereinbaren
- Welche Ziele vereinbaren?
- Ziele mit Sinn vereinbaren
- Leistungsziele mit Zahlen, Daten und Fakten
- Persönliche Entwicklungsziele mit wirkungsvollem Coaching verbinden und unterstützen
- Ziele mit Können-Wollen-Dürfen in Verbindung bringen
- Konsequenzen für das Zielvereinbarungsgespräch

### Modul 3: Von der Führungskraft zum Lean Leadership Manager

- Neue Führungsaufgaben managen und umsetzen
- Wie Sie Ihre Aufgaben aus Sicht eines Kunden betrachten
- Wie gut sind Ihre Ziele tatsächlich verstanden worden
- So qualifizieren Sie Ihre Mitarbeiter für die Erreichung der Ziele und schaffen die Grundlage für eine schnelle Umsetzung
- So schaffen Sie bei der Umsetzung die größte Transparenz
- Bauen Sie Ihre Teamtafel analysebezogen auf, um Abweichungen bei Ihren Aktivitäten festzustellen
- Wie Sie Maßnahmen mit Prioritäten und ZDF-Kriterien versehen und danach handeln
- Wie Sie Troubleshooting konsequent betreiben, nach den Ursachen forschen (PDCA) und Lösungen gemeinsam erarbeiten
- Mitarbeitern die entsprechenden Befugnisse geben, damit sie aktiv und selbstständig handeln können
- Lob, Anerkennung und Feedback geben
- Wie coachen Sie Ihre Mitarbeiter zu Spitzenleistungen
- So richten Sie Tagesgespräche an der Teamtafel ein, strukturiert und verbindlich.

### Zielgruppe

Führungskräfte aus allen Bereichen, die neues überzeugendes Führen lernen wollen und dabei überdurchschnittlich erfolgreich werden.

### Termine

siehe Internet

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)  
Gesamt: 3 Module

### Ablauf

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- Pro Modul: 5 Trainingseinheiten über 5 Stunden (incl. Pausen)
- Nach jedem Modul: 30 Minuten 1:1 Coaching (Online) mit dem Referenten (individuelle Terminabstimmung)
- Zertifikat für die komplette Ausbildung

### Investition

€ 1.350,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-34

**BXB**



## Lean Management einführen

so gelingt Ihnen die erfolgreiche Einführung - Online-Quickseminar

Was heißt eigentlich Lean Management? Es bedeutet einfach, schlank, ohne Verschwendung, aber mit hoher Wertschöpfung und dabei die volle Konzentration auf das Wesentliche.

Worum geht es eigentlich dabei? Es geht darum mit weniger Personal, geringere Kosten, weniger Zeitaufwand eine 100 % Qualität zu erreichen. Es ist erreichbar! Aber leider zeigt uns die tatsächliche Praxis, dass viele Lean Management Projekte abgebrochen und nicht zu Ende geführt werden.

Es liegt zum großen Teil daran, dass nicht das Wissen vorhanden ist, was eigentlich Lean Management ist und es nicht richtig eingeführt und umgesetzt wird. Somit bleiben die Ergebnisse weit hinter dem Ziel, was tatsächlich zu erreichen ist.

### Themenschwerpunkte

- Leifaden zur Implementierung von Lean Management
- Kaizen vs. Lean Management
- Visual Management – sehen lernen
- Pull Prinzip
- Einbeziehung der Mitarbeiter – die 5S Methode
- Nachhaltiges und kontinuierliches Lean Management
- Werkzeuge von Lean Management
- Die 7 Managementwerkzeuge – wie nutzen Sie diese?
- 6W-Hinterfragetechnik

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/lean-management-einfuehren/>

### Zielgruppe

Geschäftsführer, Führungskräfte und Mitarbeiter, die in Ihrem Unternehmen Lean einführen wollen

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

120 Minuten

### Investition

€ 225,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-20



## Wie produktiv ist Ihre Administration?

So verbessern Sie Ihre Verwaltungsprozesse - Online-Quickseminar

Glauben Sie wirklich, dass Optimierung nur in der Produktion möglich ist? Die neue Praxis beweist das Gegenteil. In der Verwaltung können Sie beachtliches Potenzial heben, das leider in vielen Büros brach liegt. Auch wenn Unternehmen sich mit Home Office beschäftigen, so müssen die Prozesse vor Ort stimmig sein, um dann alle Abläufe sinnvoll zu bündeln.

Wir zeigen Ihnen wo Sie ansetzen müssen, wenn Sie Verschwendung minimieren und Kosten sowie Durchlaufzeiten reduzieren wollen.

Anhand von gezielten Abweichungskennzahlen und konsequenter Auftragssteuerung wird Prozessoptimierung nachhaltig gesichert.

### Themenschwerpunkte

- Grundlagen des Lean Managements in der Verwaltung
- Bekannte IST-Situationen in den Unternehmen
- Methoden, Tools und Vorgehensweisen zur Analyse und Optimierung Ihrer Organisation auf Arbeitsplatz-, Prozess- und Bereichsebene
- Was bedeutet Home-Office für die Prozesslandschaft in der Verwaltung
- 7 Arten der Verschwendung in der Verwaltung
- 5S in der Verwaltung
- Die einzelnen Schritte des Problemlösungsprozesses
- Systematische Vorgehensweise zum Soll-Zustand
- Warum sind Standards so wertvoll? Welche sind unverzichtbar?

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/wie-produktiv-ist-ihre-administration/>

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aus der Verwaltung, die ihre Verwaltung schlank, effizient und zukunftsorientiert verändern und halten wollen

### Termine

siehe Internet

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

120 Minuten

### Investition

€ 225,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-5



## 5S Methode im Office

so erreichen Sie ein Exzellenz-Programm in Ihrer Administration - Online-Quickseminar

Schlanke Prozesse sind nicht nur in der Produktion gefordert und zu realisieren. Die Administration ist ein Bereich, der auch durch die 5S-Methode zu einem Erfolgsfaktor werden kann.

Gerade in den indirekten Bereichen schlummern ungeahnte Möglichkeiten zur Produktivitätssteigerungen. Wir zeigen Ihnen konkrete Ansatzpunkte zur Verbesserung. Das Ergebnis sind geringere Kosten, zufriedene Mitarbeiter und Kunden sowie mehr Erfolg im Markt.

### Themenschwerpunkte

- Was bringt Ihnen 5S in der Administration
- Wie gehen Sie vor, um 5S durchzuführen
- Was sind die 7 Hauptverschwendungen im Büro
- Die 5 Umsetzungsphasen in der Administration
- Welche Grundregeln sind bei der Umsetzung unbedingt einzuhalten
- Welche Standards benötigen Unternehmen für eine exzellente Administration

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/5s-methode-im-office/>

### Zielgruppe

Geschäftsführer, Betriebsleiter, Führungskräfte und Lean-Verantwortliche, die Leaninitiativen im Officebereich gemeinsam mit Mitarbeitern starten bzw. reaktivieren möchten.

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

120 Minuten

### Investition

€ 225,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-6



## Wie gut sind Ihre Vertriebsprozesse wirklich?

So erreichen Sie Vertriebsexzellenz im schlanken Unternehmen - Online-Quickseminar

Corona hat alles durcheinander gewirbelt und stellt den Vertrieb vor neuen Herausforderungen. Der alte Vertrieb ist ausgestorben - er muss sich verändern, um zu überleben.

Dabei müssen Unternehmen Ihre jetzige Vertriebsausrichtung komplett überdenken. Die neuen Vertriebsziele gilt es dann konsequent zu realisieren, um mit den noch vorhandenen Ressourcen mehr Aufträge abzuschließen. Um bei Abweichungen und Problemen schnell reagieren zu können, erfordert es eine Abkehr von der klassischen Vertriebssteuerung.

Dabei wandelt sich ganz besonders die Rolle der Führungskraft im Vertrieb. Entscheidungen werden auf Grundlage von Zahlen, Daten und Fakten getroffen und die Problemlösungskompetenz der Mitarbeiter wird systematisch weiterentwickelt. Dabei muss der Vertrieb die Vertriebsprozesse im Sinne der Kunden im Blick behalten.

Im schlanken Vertrieb steht die Steigerung der Effizienz und die Effektivität durch konsequentes Vermeiden von Verschwendung und Kosten mit dem Ziel maximale Kundenorientierung im Mittelpunkt.

### Themenschwerpunkte

- Steigerung der effektiven Verkaufszeit
- Fokussierung der Vertriebsaktivitäten
- Stärkung der Problemlösungskompetenz und Führungsleistung
- Was heißt Entscheidung auf der Basis von Zahlen, Daten und Fakten
- Kurze Kommunikationswege und Einleitung von Umsetzungsmaßnahmen
- Wertstrom-Fokussierung und Prozessoptimierung im Vertrieb

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/wie-gut-vertriebsprozesse-vertriebsexzellenz-erreichen/>

### Zielgruppe

Geschäftsführer, Vorstände, Inhaber und Führungskräfte im Vertrieb

### Termine

siehe Internet

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

120 Minuten

### Investition

€ 225,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-7





## Prozessmanagement

Anleitung zur ständigen Prozessverbesserung – Online-Seminar

Sie erhalten in diesem Online Seminar eine Anleitung wie Sie in Ihrem Unternehmen eine kontinuierliche Prozessverbesserung vornehmen. Der entscheidende Faktor in der heutigen Zeit ist die Qualität. Dabei geht Qualität vor Quantität. Ausgangspunkt sollte dabei immer die Anforderungen sein, die Ihr Kunde an Sie stellt.

Eine gute Qualität ist immer abhängig von einfachen fehlerfreien Prozessen in allen Bereichen Ihres Unternehmens. D.h. je besser das Prozessmanagement, desto weniger Reklamationen, Beschwerden und Engpässe haben Sie. Damit ist ein gutes Prozessmanagement die entscheidende Größe, um neue Marktanteile zu gewinnen.

### Themenschwerpunkte

- Grundlagen des Prozessmanagements
- Prozessarbeit vorbereiten
- Prozesse beschreiben
- Strukturierung der Prozesse
- Wie Sie Prozesse lenken und ständig verbessern
- Problemursachen analysieren
- Aktionspläne erarbeiten
- Prozesse stabilisieren und analysieren

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/prozessmanagement-weiterbildung/>

### Zielgruppe

Dieses Online Seminar findet live mit einem Trainer statt. Lernen Sie ganz entspannt von Ihrem Büro aus oder von Zuhause.

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

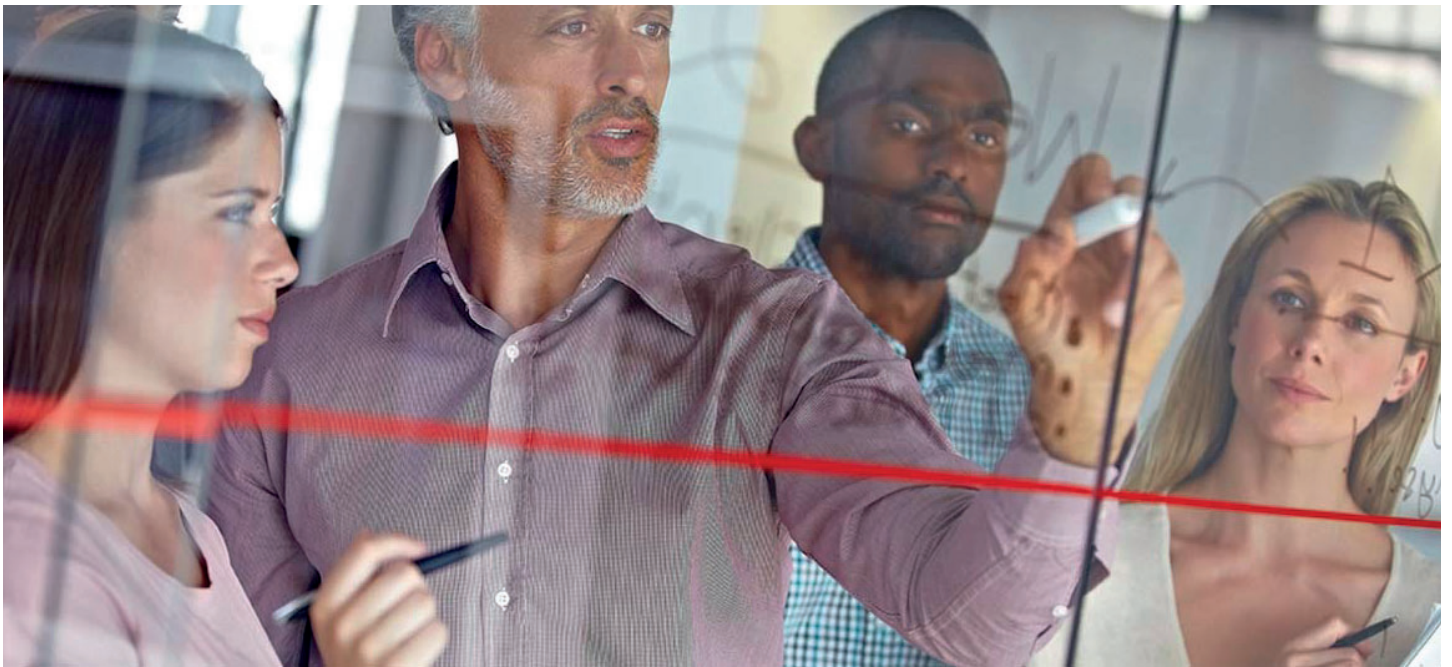
### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-19



## Auftragsabwicklung

neue Wege für eine schnelle Abwicklung – Online-Seminar

Der Prozess der Auftragsabwicklung beginnt grundsätzlich bei der Auftragsübermittlung und geht weiter zur Auftragsbearbeitung, Auftragszusammenstellung, evtl. Fertigung, Versand und die Rechnungsstellung einschließlich der Zahlung.

In der Praxis zeigt es sich, dass oft mehrere Arbeitsschritte in den einzelnen Teilfunktionen nötig sind. Und genau hier setzt der Prozess an, entscheidend ist – wie hoch ist die Auftragsdurchlaufzeit bis der Kundenauftrag erfüllt ist. Welche Verschwendungspotenzial verbirgt sich in Ihren Prozessen? Und wie gut ist Ihr Auftragsabwicklungsprozess im Vergleich zum Wettbewerb?

Schlechte Prozesse haben große Auswirkungen auf die gesamte Wertschöpfungskette und auf die Zufriedenheit der Kunde. Denn wenn ein Auftrag schlecht abgewickelt wird, kann es zu Missverständnisse führen; die Folge daraus – es kommt zu Verzögerungen, es entstehen höhere Kosten und das Endresultat unzufriedene Kunden. Oft haben eine verschlechterte Liefertreue oder auch Zustellung von Angeboten Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit. Die Folge, Kunden wandern zum Wettbewerb ab.

Bis zu 75 % der Nettowertschöpfung sind Gemeinkosten, die in den indirekten Bereichen des Unternehmens anfallen. 60 % der Gesamtdurchlaufzeit eines Auftrages wird hier beansprucht.

Erhebliche Reduzierungen der Durchlaufzeiten und wettbewerbswirksame Kostensenkungen brauchen Rationalisierungsmaßnahmen in indirekten Bereichen.

### Themenschwerpunkte

- Die Ausgangssituation in indirekten Bereichen
- Die Neugestaltung der Auftragsabwicklung
- Was muss durch die Auftragsabwicklung sichergestellt werden
- Wie ist heute die Kostenstruktur und die Produktivitätsentwicklung
- Typische Schwachstellen der Auftragsabwicklung
- Wozu führt ein fehlendes Durchlaufzeiten-Controlling?
- Wo haben Sie die typischen Zeitverluste in diesen Bereichen
- Die Neugestaltung der Auftragsabwicklung
- Prozessoptimierung
- Prozessorganisation

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/auftragsabwicklung-online/>

### Zielgruppe

Dieses Online Seminar findet live mit einem Trainer statt. Lernen Sie ganz entspannt von Ihrem Büro aus oder von Zuhause.

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-23

**BXB**



## Wertstromdesign

so schaffen Sie ein schlankes Unternehmen – Online-Seminar

Der Markt verändert sich so schnell, dass macht flexibles und genauso schnelles Reagieren notwendig. Hilfe bietet dabei der Wertstromdesign, damit Sie alle Stellen in der Produktion und den Dienstleistungen professionell optimieren können. Mithilfe dieser Methode visualisieren Sie den IST-Zustand und erkennen sofort den Wertschöpfungsbereich aber auch die Verschwendungselemente. Dieses ermittelte Verbesserungspotenzial gilt es dann strukturiert umzusetzen.

Bei der Ermittlung der Verbesserungspotenziale konzentrieren wir uns im Wesentlichen auf die Durchlaufzeit vom Kundenauftrag bis zum Zahlungseingang. Ziel ist es dabei, die Durchlaufzeit zu reduzieren und die Verschwendung zu eliminieren.

Das Ergebnis, das es zu erreichen gilt, ist eine schlanke Fabrik oder auch Dienstleistungsunternehmen. Der Kunde bestimmt die Anforderung an Ihr Unternehmen und somit auch an jeden einzelnen Produktionsprozess. Die Analyse zeigt natürlich immer nur die Momentaufnahme. Aber aus dieser Momentaufnahme gilt es dann eine kundenbedarfsorientierte Produktion aufzubauen.

### Themenschwerpunkte

- Wertstromanalyse – die Vorbereitungsphase
- Wertstromdarstellung – Kaizen-Blitze und weitere Hilfsmittel
- Wertstromdesign – Erfolgsfaktoren und Anwendungsfelder an Beispielen
- Unterstützende Werkzeuge und Methoden für ein schlankes Unternehmen

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/wertstromdesign-online/>

### Zielgruppe

Dieses Online Seminar findet live mit einem Trainer statt. Lernen Sie ganz entspannt von Ihrem Büro aus oder von Zuhause.

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-24



## Inside Sales

der Vertrieb der Zukunft? - Online-Quickseminar

Der alte Vertrieb wird in seiner jetzigen Form so nicht überleben. Inside Sales läuft klassischen Vertriebsmodellen immer mehr den Rang ab. Warum?

Wenn Inside Sales richtig umgesetzt und praktiziert wird, sparen Sie im Durchschnitt ca. 30 % an Personalkosten. Und das Schöne - Sie verlieren keine Umsätze, sondern Sie steigern diese eher. Inside Sales fügt sich genau in das Kaufverhalten der Kunden.

### Themenschwerpunkte

- Was ist Inside Sales?
- Wie sieht neues Verkaufen aus?
- Wie profitieren Unternehmen von Inside Sales?
- Welche Faktoren haben sich in der Praxis bewährt?
- Was ist bei der Einführung von Inside Sales zu berücksichtigen?
- Wie sieht die Zusammenarbeit mit den Geschäftsbereichen aus?
- Warum brauchen Sie eine genaue Kunden-Klassifizierung?
- Zieldefinition für das Team
- Was motiviert Inside-Sales-Mitarbeiter besonders?
- Welches Rolle spielt das CRM-System?
- Empfehlungen für die Praxis

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/inside-sales-vertrieb-zukunft/>

### Zielgruppe

Geschäftsführer, Führungskräfte

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

120 Minuten

### Investition

€ 225,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-11



## Hybrid Selling

der starke Turbo im Vertrieb - Online-Quickseminar

Zukunft ist schon heute. Wer jetzt keine Fahrt aufnimmt ist schnell Geschichte.

Konsequentes Tempo und Veränderungsdruck sind heute im Vertrieb notwendiger als jemals zuvor, denn die Produktivität lässt sich noch deutlich steigern – mit Hybrid.

Die Zunahme von Online-Kundenbesuchen lässt sich nicht mehr stoppen, zu gross sind die Kostenersparnisse und Produktivitätssteigerungen.

Lernen Sie die besonderen Vorteile und den Umsetzungsmechanismus von Hybrid Selling kennen.

### Themenschwerpunkte

- Was bedeutet Hybrid Selling?
- Wer betreut welche Kunden?
- Welche Probleme löst es?
- Wie erreichen Sie eine nachhaltige Umsatzsteigerung in dem vom Außendienst betreutem Kundensegment
- So erreichen Sie eine höhere Ausschöpfung von Kundenpotenzialen
- Wie schaffen Sie eine höhere Reaktionsbereitschaft in Ihrem Vertriebsteam
- Die Kostenvorteile in dem kompletten Prozess
- Steigerung der Kundenbindung
- So erzielen Sie Wettbewerbsvorteile
- Aufbau einer flächendeckenden Bestandskundenbetreuung, die Ihr Kunde auch will
- Endlich Umsatz mit Kleinkunden

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/hybrid-selling-online-seminar/>

### Zielgruppe

Vorstände, Geschäftsführer, Vertriebsleiter sowie Fach- und Führungskräfte

### Termine

siehe Internet

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

120 Minuten

### Investition

€ 225,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-35



## Change Management

wie Sie Veränderungen gestalten und steuern - Online-Seminar

Nichts ist so beständig wie der Wandel. Wandel und Veränderungen sind keine neuen Phänomene. Nur die Geschwindigkeit, in der Unternehmen heute gezwungen sind sich zu verändern, hat durch Corona noch einmal an Fahrt aufgenommen.

Auch für Unternehmen gilt, dass alle im Unternehmen durch klare Botschaften, konkreten Ziele, Transparenz und vorbildliches Führungsverhalten aktiviert und integriert werden müssen.

### Was bringt Change Management?

- Bildung von Hochleistungsteams
- Stärkung des Wir-Gefühls und der Eigenmotivation
- Erhöhung der Leistungsqualität und der Flexibilität
- Steigerung der Innovationskraft
- Stärkung der Verantwortungsbereitschaft
- Steigerung der Effektivität

### Themenschwerpunkte

- IST-Zustand des Unternehmens ermitteln
- Stärken und Schwächen des Unternehmens sichtbar machen und Verbesserungspotenziale erkennen
- Anstoß zu strukturierten und geplanten Verbesserungsaktivitäten im Unternehmen
- Systematische, auf Fakten basierende Bewertung anstatt subjektiver Wahrnehmungen
- Reproduzierbare, über die Zeit beobachtbare Diagnosen
- Anwendung auf alle Unternehmensbereiche und in allen Unternehmensebenen
- Ansatzpunkte für umfassende Verbesserungen

### Ablauf

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- 6 Trainingseinheiten über 8 Stunden (incl. Pausen)
- zzgl. für jeden Teilnehmer 30 Minuten im 1:1 Coaching (Online) mit dem Referenten (individuelle Terminabstimmung für dieses Online-Coaching - Realisierung bis spätestens 3 Monate nach dem Live Online-Seminar)

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/change-management-veraenderungen-gestalten-steuern/>

### Zielgruppe

Unternehmensleitung sowie Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 17.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 795,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-12



## Reklamationsmanagement

so gestalten Ihre Prozesse kundenorientiert - Online-Seminar

In dieser Reklamationsmanagement Schulung im Online-Format lernen Sie, wie Sie mit einem effizientem Reklamationsmanagement Ihre internen Prozesse verbessern und stabilisieren und zugleich die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Wenn es zu Beschwerden und Reklamationen kommt, geht sie immer auf Kosten der Kundenzufriedenheit. Fehler lassen sich nicht immer vermeiden. Kunden verzeihen meistens einen Fehler. Kommt es aber wiederholt zu Fehlern, dann steht auch gleich die Geschäftsbeziehung auf dem Spiel.

Die Kundenzufriedenheit ist somit ein wichtiger Faktor für Ihren Geschäftserfolg. Damit es zu keiner Beeinträchtigung der Kundenbeziehung kommt, spielt ein effizientes und perfektes Reklamationsmanagement eine zentrale Rolle. Ziel ist es dabei, eine Null-Fehler-Qualität zu erreichen.

### Themenschwerpunkte

- Was ist ein Kunde?
- Kundenorientierung erfordert Veränderung
- Die Bedeutung der Kundenzufriedenheit
- Ziele für das Beschwerde-/Reklamationsmanagement
- Welche Bestimmungsgrößen sind dafür wichtig?
- Was umfasst ein professionelles Beschwerde-/Reklamationsmanagement?
- Der systematische Problemlösungsprozess
- Falscher und richtiger Umgang mit Beschwerden
- Wo setzt ein proaktives Rückgewinnungsmanagement an?
- Was ist eine Beschwerdeprozess-Analyse?
- Die einzelnen Stufen im Beschwerdeprozess
- Warum reklamiert ein Kunde?
- So behandeln Sie Reklamationen professionell
- 10 Regeln zur Bearbeitung telefonischer Kundenreklamation

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/reklamationsmanagement-schulung/>

### Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter, die für das Reklamationsmanagement verantwortlich sind

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 13.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 410,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-30



## Vertriebsstruktur neu aufbauen

so erwirtschaften Sie wieder Gewinne - Online-Seminar

Themenschwerpunkte

### Modul 1 – Online Workshop

- Stärken und Schwächen unserer Produkt-, Dienstleistungs- und Servicepalette erkennen
- Kostensenkungs- und Ertragssteigerungspotenziale aufdecken
- Marktnischen für qualitative Weiterentwicklung bestimmen
- Chancen und Risiken identifizieren
- Stärken und Schwächen der Wettbewerber identifizieren

### Modul 2 – Online Workshop

- Inside Sales – was ist das?
- Warum ist Inside Sales der Turbo im Vertrieb?
- 4 Erfolgsfaktoren die wirken
- Wie bauen Sie Ihre Inside Sales Abteilung richtig auf?
- Welche Einsatzmöglichkeiten gibt es?
- Welchen Nutzen können Sie erwarten?

### Modul 3 – Online Workshop

- Verändern ja – aber wie sage ich es meinen „Mitarbeitern“?
- Außendienst und Inside Sales eng verzahnen und gemeinsam wachsen
- Was bedeutet der Hybride Vertrieb – Ziele und Lösungsansätze für die Praxis
- Vorteile des Hybrid-Verkaufsmodells
- Entscheidende Faktoren für den Erfolg der Zusammenarbeit
- Kleinkundenmanagement – mit starken Umsatzpotenzialen, Lösungsansatz, Strategie und Segmentierung
- Kleinkunden betreuen – außerordentliche Umsatzpotenziale aufbauen

### Ablauf

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- Pro Modul: 4 Trainingseinheiten über 4 Stunden (incl. Pausen)

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/vertriebsstruktur-aufbauen/>

### Zielgruppe

Vertriebsführungskräfte des mittleren und prozessnahen Managements, die Wegbereiter für Spitzenleistungen in ihrem Verantwortungsbereich sein wollen

### Termine

siehe Internet

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

9.00 Uhr - 13.00 Uhr (incl. Pausen)  
Gesamt: 3 Module

### Investition

€ 1.650,00 + MwSt./pro Unternehmen mit max. 2 Personen. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-31

**BXB**





## Erfolgreiche Geschäfte mit kleinen Kunden

so bauen Sie sich Ihr Smart Account Management auf - Online-Seminar

Ein professionelles Smart Account Management wird von den wenigsten Firmen betrieben. Ganz im Gegenteil – viele Unternehmen konzentrieren sich nur auf Großkunden. Die kleinen Kunden werden dabei vernachlässigt oder die Betreuung findet nur sporadisch statt. Kleine Kunden werden sehr oft unterschätzt. Es ist nicht zu verstehen, denn hier liegt viel Potenzial. Die Herausforderung dabei ist, den Aufwand der Zusammenarbeit gering zu halten, aber trotzdem eine professionelle Kundenbindung aufzubauen, wo passende Lösungen für die Kleinkunden aber auch eine profitable Bearbeitungsform im Vordergrund stehen. Professionelle Lösungen zu entwickeln sind in diesem Bereich mindestens genauso anspruchsvoll wie im Key Account Management. Erfahren Sie in diesem Online-Seminar die genaue Vorgehensweise, wie Sie dabei Kosten sparen und Umsatzverluste schnell wieder aufholen werden.

### Themenschwerpunkte

Von Kleinkundenaktivitäten zum professionellen „Smart Account“-Management

- Welche Spannungen ergeben sich durch A/B- und C/D-Kunden
- Chancen und Risiken mit Kleinkunden
- Wie Sie Ihre Ziele erreichen, dabei Kosten reduzieren und die Wertschöpfung steigern
- Was sind Smart-Accounts?

Anforderungen der Smart-Accounts

- Wünsche und Einkaufsverhalten der Kleinkunden
- Optimierung des Einkaufs
- Die unterschiedlichen Ansprüche zwischen Lieferanten und Kunden

Vorwärtsstrategie für Smart Account

- Welche Strategievarianten gibt es? Was ist zu tun?
- Umgang mit Vorurteilen und Hemmnisse zu Smart Accounts
- Wie sieht der Zielkatalog aus?
- Welche Risiken müssen Sie berücksichtigen
- Welche Ressourcen benötigen Sie?

Organisation der Smart-Accounts

- Direktmarketing und Content Marketing
- Kundenkontaktzentrum und Telefonmarketing
- Schlanker Vertrieb
- Zusammenspiel von Innen- und Außendienst / Inside Sales

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/smart-account-management-aufbauen-online-seminar/>

### Zielgruppe

Vertriebsleiter, Geschäftsführer, Vorstände

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-32



## Online Seminar Vergütung Vertrieb

leistungsorientierte Entlohnung

Die viel propagierte These, Mitarbeiter ließen sich angesichts des erreichten Wohlstandsniveaus durch Geld allein nicht über längere Zeiträume motivieren, trifft einfach nicht mehr zu.

Geschäftsführer, Gesellschafter und Anteilhaber von Firmen verlieren selten das Interesse an immer höheren Prämien und Ausschüttungen. Dies gilt ebenso auch für Mitarbeiter der Marktbearbeitung und hier insbesondere für den Außendienst.

Leistungsbezogene Vergütung signalisiert ihnen nicht nur die Anerkennung, die das Unternehmen ihrer Arbeit entgegenbringt. Darüber hinaus dient es ihnen als persönlicher Leistungsmaßstab und als Mittel der Selbststeuerung und Selbsteinschätzung. Somit entsprechen leistungsbezogene Vergütungssysteme den Erwartungen der Mitarbeiter.

- Leistungsorientierte Vergütung: mehr für mehr Leistung
- Zielprämien, die an die persönlichen Ergebnisse der Mitarbeiter oder des Teams gebunden sind
- Führung, Steuerung und Vergütung bilden eine Einheit.

In diesem Online-Seminar erhalten Sie konkrete Anregungen und Hinweise für die Optimierung Ihres bestehenden Vergütungssystems im Vertrieb als wesentlichen Baustein zur Verbesserung der Marktsituation, der Wettbewerbsfähigkeit und der Wertsteigerung des Unternehmens.

### Themenschwerpunkte

- Wie ist der derzeitige Status der Außendienstvergütung?
- Welche Gehälter und Prämien gibt es und wie hoch ist der Anteil der variablen Vergütung?
- Wie sehen praktizierte und effektive Entlohnungssysteme aus?
- Welche wichtigen Provisionen und Prämiensysteme werden heute genutzt?
- Die wichtigsten Provisionsziele
- Die wichtigsten Prämienziele
- Welche Rolle spielt der erzielte Ertrag am Beispiel einer Deckungsbeitragsrechnung (DB-1 und DB-2)?
- Wann ist eine Sockelprovision richtig?
- Rabattstaffelungen zur Berechnung der Provisionen
- Wie sehen ausgewählte Prämiensysteme am Beispiel von Umsatzprämien, Gesamtdeckungsbeitrag und Neukundenprämie aus?
- Entlohnung nach Zielvereinbarung
- Wann ist Teamentlohnung richtig?
- Rechtliche Aspekte bei Einführung eines neuen Vergütungssystems

**Komplette Informationen finden Sie im Internet unter**

<https://www.bxb-management.de/seminare/online-seminar-verguetung/>

### Zielgruppe

Vorstände, Geschäftsführer, Führungskräfte, Teamleiter, Personalentscheider

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 13.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 410,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-25

**BXB**



# Vertriebscontrolling

Umsatz nachhaltig steigern

Unter Vertriebscontrolling verstehen wir heute in der betrieblichen Praxis, die zielgerichtete Steuerung des Vertriebs zur Umsetzung und Erfolgskontrolle der Vertriebsstrategie des Unternehmens.

Effektives Vertriebscontrolling ist daher für einen erfolgreichen Vertrieb unverzichtbar. Es ermöglicht Ihnen, Kosten und Leistungen Ihres Vertriebs optimal zu messen, zu analysieren und zu steuern.

Damit stellt das Vertriebscontrolling den maßgeblichen Teil des Unternehmenserfolges dar.

## Ihr Nutzen

- Sie lernen wie Sie ein Vertriebscontrolling aufbauen und optimal nutzen und
- setzen die verschiedenen Controllinginstrumente im Vertrieb erfolgreich ein
  - prüfen die ermittelten Daten kritisch und werten diese aus
  - bereiten die Entscheidungen im Vertrieb betriebswirtschaftlich vor
  - steuern den Außendienst ohne die Motivation einzuschränken

## Themenschwerpunkte

- Abgrenzung Vertriebscontrolling
- Wie funktioniert Vertrieb heute?
- Welche Prozesse sind im Vertrieb zu steuern?
- Was ist strategisches Vertriebscontrolling?
- Die Methoden für die richtige Strategie
- Unternehmensstärken und -schwächen kennen
- Märkte richtig einschätzen (incl. Checklisten)
- Kunden analysieren und Kundenstrukturen bilden
- Scoring-Modell für die Kundenanalyse (incl. Checkliste)
- Wettbewerber beurteilen (incl. Checkliste)
- Erstellung, Pflege und Erreichung von strategischen und operativen Vertriebszielen
- Definition von Zielsetzungen für den Vertrieb
- Analyse von Absatzwegen und Zielgruppen
- Bewertung quantitativer und qualitativer Erfolge im Außendienst auf der Grundlage von Kennzahlen

## Zielgruppe

Unternehmer, Geschäftsführer, Vertriebsleiter, Vertriebscontroller, Außendienstmitarbeiter, Teamleiter von Vertriebsteams, Mitarbeiter aus dem Innendienst, die sich die wesentlichen Grundlagen des Vertriebscontrollings aneignen wollen sowie Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung zum Vertriebsleiter 4.0

## Termine und Orte

06.11.2023 - Niedernhausen (FFM)  
18.03.2024 - Niedernhausen (FFM)  
07.11.2024 - Niedernhausen (FFM)

**Auch firmenintern buchbar!**

## Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

## Investition

€ 895,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

## Seminar-Nr. BQ-37

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Vertriebsleiter 4.0 - siehe Seite 9. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)



## Vertriebssteuerung

so gestalten Sie Ihren Vertrieb aktiv mit – Online-Seminar

Dieser permanente Druck, der täglich auf Sie einwirkt, ist außerordentlich kontraproduktiv. Alles verändert sich laufend. Es stürzt zu viel auf uns ein und verlangt sofort eine Gegenreaktionen, wenn Sie neue Marktpotentiale schaffen wollen. Digitalisierung, Wettbewerbsdruck, Umsatzeinbrüche – die neue Welt nach Corona verlangt von Ihnen völlig neue Akzente im Vertrieb.

Voraussetzung dafür ist eine klare Vorstellung von der Unternehmenszukunft. Die es gilt zu erreichen. Wollen Sie gestalten oder aktiv den Vertrieb mitgestalten und zukunftsfähig ausrichten? Eine spannende Aufgabe. Wenn Sie aber genau wissen, welche Stellschrauben Sie bedienen müssen, dann ist es auch zu bewältigen.

### Themenschwerpunkte

- Neues Wachstum aus eigener Kraft
- Leitlinien für eine effektive und effiziente Vertriebssteuerung
- Wachstum und Renditeorientierung
- Wettbewerbsorientierung mit Kennzahlen
- Wachstumsschub durch Kundenorientierung
- Gestaltungsfelder der Vertriebssteuerung zur Erschließung von Wachstumsfeldern
- Der Vertriebsprozess
- Effektives und effizientes Vertriebscontrolling
- Entlohnung nach Zielvereinbarung und Zielgrößen
- Die Lohn- und Gehaltszusammensetzung

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/vertriebssteuerung/>

### Zielgruppe

Dieses Online Seminar findet live mit einem Trainer statt. Lernen Sie ganz entspannt von Ihrem Büro aus oder von Zuhause.

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-22



## Wirkungsvoll führen

Grundlagen kompakt - Online-Seminar

Eine Beförderung zur Führungskraft aufgrund guter Arbeitsergebnisse in Sachbearbeitertätigkeiten oder Projekten bietet keine sichere Basis für die notwendigen Führungsqualitäten. Führungskompetenz drückt sich in der Fähigkeit aus, Mitarbeiter so zu führen, dass sie ihren Beitrag zum Erreichen der Unternehmensziele leisten. Dies wird in Zukunft eher schwieriger. Die Anforderungen an das Führungsverhalten ist geprägt durch die sich immer schneller veränderten Situationen im Markt, durch Kundenanforderungen, aber auch durch die Digitalisierung. Bestehende Motivationsmaßnahmen werden immer kritischer auf ihre Erfolgswirksamkeit überprüft werden müssen. Diese und weitere Einflussfaktoren muss eine Führungskraft erkennen und mit geeignetem Führungsverhalten beantworten.

### Ihr Nutzen

Sie entwickeln Freude an Ihrer Führungsaufgabe und

- erweitern Ihre Führungskompetenz auch in schwierigen Führungssituationen
- lernen die Persönlichkeitsstruktur Ihrer Mitarbeiter erkennen und verstehen
- erhalten neue Impulse für Ihre Führungspraxis
- schätzen Ihre Mitarbeiter und sich selbst besser ein
- lernen zielabweichende Verhalten anzusprechen
- motivieren Mitarbeiter langfristig

### Themenschwerpunkte

- Was wünschen sich Mitarbeiter von ihren Chefs?
- Neues Führen vs. altes Führen
- Wie ist Ihre Einstellung zur Führung
- Welche Hauptaufgaben haben Sie als Führungskraft
- Was bedeutet Wertschätzung in der Praxis
- Leistungsbereitschaft erzeugen - sichern - steigern, aber wie?
- Mitarbeitern Lust auf Leistung machen
- Erkenntnisse der Motivationslehre
- Rangordnung der Motive in der Praxis
- Anerkennung und Kritik in der Praxis
- Checkliste Anerkennungs- und Kritikgespräche in der Praxis
- Praxisfall: Kritikgespräch führen
- Checkliste: Schwierige Mitarbeitergespräche

### Ablauf

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- 5 Trainingseinheiten über 5 Stunden (incl. Pausen)
- zzgl. für jeden Teilnehmer 30 Minuten im 1:1 Coaching (Online) mit dem Referenten (individuelle Terminabstimmung für dieses Online-Coaching - Realisierung bis spätestens 3 Monate nach dem Live Online-Seminar)

**Komplette Informationen finden Sie im Internet unter**

<https://www.bxb-management.de/seminare/wirkungsvoll-fuehren-grundlagen-kompakt/>

### Zielgruppe

Führungskräfte und Nachwuchsführungskräfte aus allen Unternehmensbereichen

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 550,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-13

**BXB** 



## Kompetentes Führen von Mitarbeitern

Mitarbeitergespräche souverän führen und eine bessere Akzeptanz erzielen

Eine Beförderung zur Führungskraft aufgrund guter Leistungen und Ergebnisse bietet keine sichere Basis für die notwendigen Führungsqualitäten.

Lernen Sie von Anfang an gutes und richtiges Führen. Vermeiden Sie gleich zu Beginn Anfängerfehler und bauen Sie sich ein souveränes ziel- und mitarbeiterorientiertes Führungsverhalten auf. Setzen Sie Führungsinstrumente gezielt ein und behaupten Sie sich auch bei schwierigen Mitarbeitersituationen.

Lernen Sie in diesem Seminar in vielen praktischen Übungen Ihre Führungskompetenz weiter auszubauen und steigern Sie somit Ihre Akzeptanz bei Ihren Mitarbeitern.

### Ihr Nutzen

Sie lernen in diesem praxisorientierten Training das „Neue Führen“ in unserer schnelllebigen Zeit kennen und

- erhalten wichtige Führungsinstrumente und -methoden für Ihre tägliche Praxis
- gewinnen mehr Sicherheit im Umgang mit Mitarbeitergesprächen
- lernen mit schwierigen Führungssituationen konstruktiv umzugehen
- sind gut vorbereitet auf Ihre Führung durch praxisorientierte Übungen
- bauen Ihre Führungskompetenz weiter aus

### Themenschwerpunkte

- Neues Führen - Anforderungen an die heutige Führungskraft für mehr Leistung und Motivation der Mitarbeiter
- Was sind Zielvereinbarungen und welchen Nutzen haben sie?
- Welche Arten von Zielen gibt es und wie müssen diese beschaffen sein?
- Das Zielvereinbarungsgespräch
- Stolpersteine bei der Einführung und Umsetzung von Zielvereinbarungsgesprächen
- Wie Sie als Führungskraft Mitarbeiter entwickeln und coachen
- Der PDCA-Problemlösungs-Zyklus
- Welche Motivationsfaktoren gibt es und wie nutzen Sie diese für Ihre Führungspraxis?
- Weshalb positives Formulieren so wichtig ist
- Wie Sie Anerkennung wirkungsvoll einsetzen?
- Das eigene Feedback-Verhalten erkennen und analysieren
- Kritikgespräche lösungsorientiert führen
- Konflikten wirksam begegnen
- Vom ehemaligen Kollegen zur Führungskraft
- Umgang mit ehemaligen Mitbewerber oder auch Neider Ihrer jetzigen Position
- Chancen und Risiken - das Erbe Ihrer Vorgänger
- Was macht gutes Delegieren aus?
- Vorbereitungsbogen für ein Delegationsgespräch
- Leifaden zum Delegationsgespräch
- Checklisten für einen guten Überblick in Ihrer neuen Position
- Viele praktische Übungen - Bearbeitung unterschiedlicher Praxisfälle für einen besseren Wissenstransfer in die Führungspraxis

### Zielgruppe

Führungskräfte und Nachwuchsführungskräfte aus allen Unternehmensbereichen

### Termine und Orte

27.11. - 28.11.2023  
Niedernhausen (FFM)

03.06. - 04.06.2024  
Niedernhausen (FFM)

25.11. - 26.11.2024  
Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 1.450,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-FÜ-15

**BXB**



## Teams erfolgreich führen

gemeinsam im Team Ergebnisse erreichen

Sehr oft entstehen Konflikte in Teams immer dann, wenn die Spielregeln nicht klar sind oder die Rollen unklar verteilt sind. Konkurrenz und Frust im eigenen Team sind die Folge.

Damit Ihr Team sein volles Potenzial entfalten kann, spielt die Führungskraft eine entscheidende Rolle. Inspiration und Motivation sind entscheidende Faktoren für den Erfolg eines Teams. Dazu kommen Lob, Anerkennung, Feedback aber auch in Konflikten sich als Führungskraft einzubringen. Gelingt es, zielorientiert, kreativ und gleichzeitig kooperativ zusammenzuwirken, werden Reibungsverluste vermieden und Ergebnisse erfolgreich realisiert.

Wie Sie Ihre Teamführung meistern und die Teamarbeit erfolgreich fördern lernen Sie in diesem Seminar.

### Ihr Nutzen

Sie lernen in diesem praxisorientierten Training wie Sie Teams aufbauen und

- verschiedene Interessen hinter einem gemeinsamen Ziel vereinen
- verstehen Teamprozesse, um diese gut zu steuern
- entwickeln Ihre kommunikativen Kompetenzen für eine erfolgreiche Teamführung
- nutzen die Erfolgsfaktoren für eine gelungene Zusammenarbeit
- beherrschen wichtige Werkzeuge, um Ihrer Rolle als Teamleiter gerecht zu werden

### Themenschwerpunkte

- Was kennzeichnet ein gutes Team?
- Was ist ein Team?
- Aktivitäten eines effektiv arbeitenden Teams
- Warum ist Teamarbeit gerade in der heutigen Zeit so wichtig?
- Die 4 Grundpfeiler für die erfolgreiche Zusammenarbeit im Team
- Die Teamrollen
- Welche Standards benötigen effektive Teams?
- Der PDCA-Zyklus für die Problemlösung
- Durchführung einer Moderation
- Konstruktives Feedback geben
- Die 3 Positionen der Konfliktwahrnehmung
- Das Coaching-Gespräch - mit 5 Schritten zum Ziel
- Elemente der Teamarbeit
- Wie sieht eine optimale Teamzusammensetzung aus? Was ist zu berücksichtigen?
- Teamverantwortlichkeit und Teamentwicklung
- Effektive Teams - wie erreichen?
- 12 Erfolgsfaktoren im Team
- Was Teamarbeit zerstören kann und was Sie unbedingt nicht tun sollten
- Viele praktische Übungen

### Zielgruppe

Teamleiter, Führungskräfte, Projektleiter und Nachwuchsführungskräfte

### Termine und Orte

09.10.2023 - Niedernhausen (FFM)  
01.02.2024 - Niedernhausen (FFM)  
08.10.2024 - Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 750,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-FÜ-16

BXB



## Agil führen

größere Flexibilität für einen starken Kundenfokus

Durch die neuen digitalen Technologien verändert sich nicht nur die Wirtschaft, sondern auch die Arbeitswelt. Wandel gab es schon immer. Aber heute sind die Veränderungszyklen wesentlich kürzer. Menschen haben eine relativ kurze Zeit, um sich auf Veränderungen einzustellen. Also benötigen wir als Führungskräfte Werkzeuge, die uns erlauben uns auf immer wieder neue Rahmenbedingungen einzustellen, diese neu zu bewerten, auszuloten und entsprechend zu agieren.

Welche Vorteile bietet Ihnen dabei agiles Führen?

- Vermehrte Übernahme von Verantwortung bei den Mitarbeitern
- Größere Flexibilität und erhöhte Schnelligkeit
- Besserer Umgang mit Komplexität
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit und das Fördern der Kreativität
- Stärkerer Fokus auf den Kunden

Erhalten Sie durch kreative Teams, die eigenverantwortlich handeln - verbunden mit kontinuierlicher Verbesserung, bessere Ergebnisse, die den Kunden in den Mittelpunkt aller Aktivitäten stellen.

### Ihr Nutzen

Sie wissen, was „Agiles Führen“ für die Praxis bedeutet und

- nutzen die besonderen Vorteile
- setzen ein anderes Bewusstsein zur Führung um
- reagieren schneller und beweglicher auf Veränderungen im Markt, Anpassung von Zielen, etc.
- überzeugen Ihre Mitarbeiter durch gute Kommunikation

### Themenschwerpunkte

- Warum „Agiles Führen“ in der heutigen Zeit so wichtig ist?
- Umfrage: „Wenn ich Chef wäre, ...“
- Die Bedeutung der agilen Führung
- Agile Werte und Prinzipien
- Die Position, Funktion und Rolle einer Führungskraft
- Unterscheidungsmerkmale von agilen und nicht-agilen Gruppen
- Was haben Führungskräfte und Mitarbeiter davon?
- Gesucht wird „Fingerspitzengefühl“ - den Standpunkt des anderen verstehen
- Verschiedene Frageformen im Mitarbeitergespräch
- Was gutes Delegieren ausmacht?
- Vorbereitungsbogen für ein Delegationsgespräch
- Leitfaden zum Delegationsgespräch
- Selbsteinschätzung „Agile Denkweise“
- Gute und weniger gute Motivationsstrategie
- Das eigene Feedback-Verhalten erkennen und analysieren
- Kompetenzen, die einen wertschätzenden Dialog unterstützen
- Agile Zielvereinbarung
- Kata Coaching, die Methode für Verbesserungen, Ergebniserreichung und einer guten Kommunikation

### Zielgruppe

Führungskräfte aus allen Ebenen, die agiles Führen in die Praxis umsetzen wollen

### Termine und Orte

13.11.2023 - Niedernhausen (FFM)  
22.04.2024 - Niedernhausen (FFM)  
11.11.2024 - Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 750,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-FÜ-11

**BXB**





## Konfliktmanagement

so lösen Sie Konflikte nachhaltig – Online-Seminar

Dieses Konfliktmanagement Seminar – online – soll Ihnen Anregungen geben und Lösungen vorschlagen, die Ihnen helfen, den richtigen Weg zu gehen.

Es kommt immer wieder vor, dass im Unternehmen Spannungen, Unstimmigkeiten und Probleme auftreten. Mitarbeiter aus den verschiedensten Unternehmensbereiche können in unterschiedlicher Form davon betroffen sein.

Führungskräfte müssen Konflikte schnell und sicher erkennen und auflösen. Nicht gelöste Konflikte haben starke Auswirkungen auf die persönliche Arbeitsleistung und auf das Betriebsklima.

### Themenschwerpunkte

- Anbahnende Mitarbeiter-Widerstände in der Praxis frühzeitig erkennen, Ursachen feststellen, Lösungen vorbereiten.
- Die 3 wesentlichen Phasen der Gesprächsführung
- Weitere Problemsituationen, mit denen man nicht immer rechnet, auf die Sie aber vorbereitet sein müssen.
- Checklisten für eine gute Vorbereitung von schwierigen Mitarbeitergesprächen
- So gehen Sie mit Widerständen bei Mitarbeiterproblemen um
- Mit dem A3-systematischen Problemlösungsprozess strukturiert und einfache Probleme lösen
- Wann setzen Sie harte, weiche und ausgewogene Strategien zur Problembearbeitung ein
- Realistische Durchführung von schwierigen Mitarbeitersituationen in die Praxis
- Was bedeutet es wirklich, aktiv zuzuhören?

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/konfliktmanagement-seminar/>

### Zielgruppe

Dieses Online Seminar findet live mit einem Trainer statt. Lernen Sie ganz entspannt von Ihrem Büro aus oder von Zuhause.

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-21



## Zielvereinbarungsgespräche und Jahresendgespräche mit Mitarbeitern führen Online-Seminar

Zielvereinbarungsgespräche ist bei vielen Unternehmen ein ganz wichtiges Thema. Immer mehr Unternehmen führen strukturierte, kommunikative und verbindliche Zielvereinbarungsgespräche und Jahresendgespräche mit Ihren Mitarbeitern durch. Es ist somit ein wesentlicher Bestandteil Ihrer Führungsarbeit.

Dabei wird viel von Ihnen verlangt. Sie müssen Ihre Ziele und Vorstellungen klar und deutlich kommunizieren, die Mitarbeiterleistungen gerecht, aber auch nachvollziehbar bewerten sowie loben und fair kritisieren. Und natürlich im Gespräch auf den Mitarbeiter eingehen.

In diesem Online-Seminar bieten wir Ihnen Grundlagen für die praktische Durchführung sowie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, die Ihnen hilft, sich gezielt auf diese Gespräche vorzubereiten.

### Themenschwerpunkte

Warum Jahreszielgespräche?

- Durchführen und Ziele mit Zahlen, Daten und Fakten vereinbaren

Werkzeuge dafür

- Ziele suchen, Mitarbeiter bewerten
- Geeignete Gesprächstechniken

Gesprächsvorbereitung

- Zielvereinbarungen durchführen
- Die wirkungsvollste Mitarbeiterbeurteilung

Durchführung der Jahresendgespräche

- Rückblick auf das vergangene Jahr
- Beurteilung/Entwicklungsbedarf
- Feedback über die Zusammenarbeit
- Maßnahmen verabschieden
- Praxistipps, Checklisten
- Schwierige Gesprächssituationen bewältigen

**Komplette Informationen finden Sie im Internet unter**

<https://www.bxb-management.de/seminare/zielvereinbarungsgespraechе-fuehren-online-seminar/>

### Zielgruppe

Führungskräfte aller Bereiche, die die Zusammenarbeit mit ihren Mitarbeitern verbessern wollen

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-33



## Virtuelle Meetings erfolgreich leiten

Online-Seminar

Virtuelle Meetings gehören mittlerweile zu unserer digitalen Arbeitswelt. Sie lassen sich aber nicht 1:1 umsetzen, wie Besprechungen in persönlicher Begegnung. Hier gilt es einiges zu berücksichtigen, denn gerade die Vorbereitung spielt eine zentrale Rolle. Aber auch im Meeting selbst muss das Meeting die Teilnehmer anregen und aufmerksam halten.

Aber die gute Nachricht: Virtuelle Besprechungen haben viele Vorteile: Dazu gehören nicht nur Zeitersparnis, Kostenvorteile, sondern auch die Schnelligkeit der Erarbeitung der Ergebnisse und deren Entscheidungsfindung.

Es werden in Zukunft die Fach- und Führungskräfte gewinnen, die über die Kompetenzen zum effizienten Leiten von virtuellen Meetings verfügen.

### Themenschwerpunkte

- Ohne Meetings geht es auch nicht
- Die besonderen Herausforderungen
- Was macht virtuelle Meetings erfolgreich
- Warum ist Zweck und Ziel so wichtig?
- Weshalb ist es so wichtig virtuelle Meetings in Kategorien einzuteilen?
- Wie lässt sich die virtuelle Kommunikation gestalten
- Die Uhr läuft – was ist bei Dauer eines virtuellen Meetings zu beachten
- Die Agenda und warum sie so wichtig ist
- So legen Sie Ihre Meeting-Inhalte fest
- Wer sind die richtigen Teilnehmer
- Die Rollen der Teilnehmer im virtuellen Meeting
- So führen Sie in das virtuelle Meeting ein
- Diskussionen steuern, aber wie
- Den Abschluss professionell gestalten
- Die Nachbereitung

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/virtuelle-meetings/>

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie alle, die virtuelle Meetings leiten

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-29



## Innendienstleiter 4.0

wie Sie Ihren Innendienst fit für die Zukunft machen

Den Innendienst nur als Verwaltungseinheit? - Diese Zeiten sind vorbei. Der Innendienst war häufig nur Vertrieb 2. Klasse. In Zukunft wird der Innendienst ein wichtiger Baustein im Multi-Channel-Vertrieb. Auf diese spannende Reise gilt es die Menschen mitzunehmen, sie nicht zu überfordern, aber auch nicht zu unterfordern.

Machen auch Sie mehr aus Ihrem Innendienst - gestalten Sie ihn verkaufsaktiv mit allen Möglichkeiten, die uns die Digitalisierung für die Kundenprozesse zur Verfügung stellt. Die Ergebnisse werden Ihnen recht geben.

### Ihr Nutzen

- Sie sind in der Lage Ihren Innendienst zu optimieren und
- gewinnen Ihre Mitarbeiter für einen erfolgreichen Wandel
- lernen wichtige Methoden und Werkzeuge kennen, um den Wandel zu gestalten
- erhalten einen interessanten Einblick in die Verhaltensweisen und -ursachen von Menschen
- bauen die Ziele auf den neuen verkaufsaktiven Innendienst auf

### Themenschwerpunkte

- Der Innendienst/Vertrieb 4.0
- Mitarbeitermotivation in Zeiten der Digitalisierung
- Erfolgreiche Selbstveränderung in Veränderungsprozessen
- Führen in Veränderungsprozessen
- Wichtige Methoden und Werkzeugen für den erfolgreichen Wandel
- Änderungsprozesse geschickt anstoßen - wie verkaufen Sie Ihre Idee Ihrem Team
- Mit 5S eine gute Ausgangsposition schaffen
- Was sind Standards und wie setzen Sie diese gemeinsam mit Ihrem Team um?
- Der PDCA - Probleme im Team lösen
- Widerstände und Konfliktsituationen in Meetings/Workshops - wie lösen Sie diese?
- Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Außendienst
- Neupositionierung eines verkaufstarken Innendienstes
- Was sind Zielvereinbarungen und welchen Nutzen haben sie?
- Welche Arten von Zielen gibt es und wie müssen diese beschaffen sein?
- Das Zielvereinbarungsgespräch für einen erfolgreichen Innendienst
- Stolpersteine bei der Einführung und Umsetzung von Zielvereinbarungsgesprächen

### Zielgruppe

Innendienstleiter, Leitung Kundenservice, Teamleiter Innendienst, angehende Innendienstleiter; Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0

### Termine und Orte

25.09. - 27.09.2023  
Niederrhausen (FFM)

05.02. - 07.02.2024  
Niederrhausen (FFM)

16.09. - 18.09.2024  
Niederrhausen (FFM)

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

3 Tage: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 2.050,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

### Seminar-Nr. PT-FÜ-13

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0 - siehe Seite 8. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)

**BXB**



## Der Innendienstleiter als Führungskraft

wirkungsvoll führen - Leistungen steigern

Im Innendienstbereich verändern sich die Aufgaben der Mitarbeiter immer mehr zu vertriebsorientierten Aufgaben. Die Anforderungen an die Innendienstmitarbeiter nehmen immer mehr zu. Gerade jetzt ist die Führung gefragt, damit die Ziele und Ergebnisse erreicht werden.

Mit Anerkennung und Lob kann viel erreicht werden, mit falsch geführten Kritik- oder Konfliktgesprächen aber auch viel zerstört werden. Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie in unterschiedlichen Gesprächssituationen agieren und Ihre Führungskompetenz auch in schwierigen Führungssituationen erweitern.

### Ihr Nutzen

Sie erhöhen die Zielerreichung und

- erweitern Ihre Führungskompetenz auch in schwierigen Führungssituationen
- setzen Anerkennung und Kritik erfolgreich um
- lernen zielabweichende Verhalten anzusprechen
- motivieren Ihre Mitarbeiter langfristig
- erhalten neue Impulse für eine virtuelle Führung
- integrieren Mitarbeiter aus dem Home-office erfolgreich in das Team

### Themenschwerpunkte

- Was wünschen sich Mitarbeiter von ihren Chef's
- Wie ist Ihre Einstellung zur Führung?
- Werte leben! Was bedeutet das für Ihren Führungsalltag
- Erkenntnisse der neuen Motivationslehre - wie erreichen Sie eine höhere Leistungsbereitschaft bei Ihren Mitarbeitern
- Verschiedene Frageformen im Mitarbeitergespräch
- Positiv formulieren - eine bessere Wirkung erzielen
- Anerkennung und Kritik in der Praxis anwenden
- Das eigene Feedback-Verhalten erkennen und analysieren
- Was ist ein konstruktives Kritikgespräch?
- Leitfaden für Konfliktgespräche
- Rückmeldungen geben - nicht kränkend, aber doch ehrlich und deutlich die Meinung sagen
- Konfrontationsformel im Mitarbeitergespräch einsetzen
- Virtuelle Führung - was sind die Vorteile einer Führung auf Distanz?
- Anforderungen an Führungskräften von virtuellen Teams und Mitarbeitern
- 6 Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche virtuelle Zusammenarbeit
- Mitarbeiter im Home-office ideal einbinden
- Viele praktische Übungen - Bearbeitung unterschiedlicher Praxisfälle für einen besseren Wissenstransfer in die Führungspraxis

### Zielgruppe

Innendienstleiter, Leitung Kundenservice, Teamleiter Innendienst, angehende Innendienstleiter; Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0

### Termine und Orte

23.10. - 24.10.2023  
Niedernhausen (FFM)

20.03. - 21.03.2024  
Niedernhausen (FFM)

16.10. - 17.10.2024  
Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

2 Tage: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 1.450,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

### Seminar-Nr. PT-FÜ-14

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0 - siehe Seite 8. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)

**BXB**



## Vertriebsführung 4.0

wie Sie Ihre Verkäufer zu Spitzenleistungen führen

Vertriebsleiter müssen Resultate erzielen. Doch - Führungsaufgaben - gerade im Vertrieb und in Zeiten von Wandel und digitaler Transformation auch im Vertrieb - stellen viele Menschen vor Situationen, die sich stark von fachlichen Aufgaben unterscheiden und viele unnötige Konflikte auslösen. Durch professionelles Führen werden hohe Spitzenleistungen und bessere Ergebnisse der Vertriebsmitarbeiter erreicht und ein besseres Arbeitsklima geschaffen. Wie müssen Sie also heute führen? Wie binden Sie engagierte Verkäufer an Ihr Unternehmen? Wie können Sie durch vorbildliches Führen, das Engagement Ihrer Mitarbeiter noch weiter verstärken, die Selbstverantwortung fördern, Konflikte lösen und Ziele erreichen? In diesem praxisorientiertem Training zeigen wir Ihnen, welche Fähigkeiten Sie benötigen, damit Sie die an Sie gestellten Anforderungen erfolgreich erfüllen können. Sie erkennen, welches Führungsverhalten geeignet ist, dass Verkäufer eigenmotiviert Ziele erreichen, dass das Verkaufsteam effizient zusammenarbeitet und neue Aufgaben übernimmt.

### Ihr Nutzen

Sie lernen Ihr Vertriebsteam erfolgreich zu führen und

- erreichen gemeinsam Ihre festgelegten Ziele
- setzen die wichtigen Führungstools in Ihren Mitarbeitergesprächen ein
- motivieren Ihre Verkäufer langfristig
- erhalten neue Impulse für eine virtuelle Führung
- führen und integrieren Ihre Verkäufer aus dem Home-office

### Themenschwerpunkte

- Welche Faktoren beeinflussen den Vertrieb?
- Welche Herausforderungen verlangt Digital Leadership im Vertrieb?
- Führungsprinzipien der Zukunft: So will die Generation Y geführt werden
- Welche Führungsqualitäten sollte ein Vertriebsleiter heute haben?
- Die Aufgaben einer Führungskraft im Vertrieb
- Wie ist Ihre Einstellung zur Führung
- Welche Fähigkeiten und Kenntnisse muss ein Vertriebsmitarbeiter heute mitbringen
- Neue Vertriebsmitarbeiter in das Team integrieren
- Kennen Sie die Einstellung und Mentalität von Verkäufern
- Welche Stärken und Fähigkeiten haben die unterschiedlichen Verkäufertypen?
- Welche Motivationsfaktoren gibt es und wie nutzen Sie diese für Ihre Führungspraxis?
- Motivation nach Misserfolgen - was müssen Sie als Führungskraft jetzt beachten?
- Warum Agiles Führen eine gute Alternative ist?
- Wie Sie Anerkennung wirkungsvoll einsetzen?
- Das eigene Feedback-Verhalten erkennen und analysieren
- Kritikgespräche lösungsorientiert führen
- Konflikten wirksam begegnen
- Führen nach der Coaching-Kata im Vertrieb
- Der PDCA - Probleme im Team lösen
- Virtuelle Führung - was sind die Vorteile einer Führung auf Distanz?
- Anforderungen an Führungskräften von virtuellen Teams und Mitarbeitern
- 6 Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche virtuelle Zusammenarbeit
- Mitarbeiter im Home-office ideal einbinden
- Konkrete Ziele im Vertrieb finden
- Ziele in Zielvereinbarungsgesprächen vereinbaren
- Planung, Vorbereitung und Durchführung von Zielgesprächen mit Verkäufern
- Wie führen Sie Halbjahres-/Quartalsgespräche und Jahresendgespräche zur Zielkontrolle

### Zielgruppe

Vertriebs-/Verkaufsleiter, Stellv. Vertriebs-/Verkaufsleiter, Gebiets- und Nachwuchsvertriebsleiter

### Termine und Orte

10.10. - 12.10.2023  
Niedernhausen (FFM)

26.02. - 28.02.2024  
Niedernhausen (FFM)

21.10. - 23.10.2024  
Niedernhausen (FFM)

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

3 Tage: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 2.050,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

### Seminar-Nr. PT-FÜ-17

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Vertriebsleiter 4.0 - siehe Seite 9. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)

**BXB**



## Fit für den Vertrieb (Basis)

eine professionelle Gesprächsführung vom Einstieg bis zum Abschluss - Online-Seminar

Im verschärften Kampf um Kosten und Marktanteile greifen Einkäufer in Verkaufsgesprächen häufig zu harten Bandagen. Durch das fehlende - Können und Auftreten -, stoßen Verkäufer in diesen Gesprächen schnell an ihre Grenzen.

In diesem Training erfahren Sie, wie Sie strukturiert und professionell an Ihre Verkaufsaufgaben herangehen. Der Schwerpunkt liegt auf der Vorbereitung und der Durchführung von Verkaufsgesprächen.

### Ihr Nutzen

- Sie vermeiden typische - Verkaufsfehler - und
- wissen worauf es bei der Gesprächsführung ankommt
  - beherrschen Basis-Verkaufstechniken
  - überzeugen, argumentieren und schliessen ab

### Themenschwerpunkte

- Die heutige Marktsituation - was bedeutet das für den Vertrieb
- Die 5 Phasen im Verkaufsgespräch
- Systematische Gesprächsvorbereitung
- Der 1. Eindruck: Ihre Wirkung auf andere
- Möglichkeiten der wirkungsvollen Gesprächseröffnung
- Was bedeutet es für den Vertrieb - ohne Kundenproblem geht gar nichts
- Wie kommen Sie an das tatsächliche Problem Ihres Kunden
- Einstieg ins Verkaufsgespräch
- Ideen für die Vertrauens- und Bedarfsermittlung
- Verschiedene Fragearten einsetzen
- Leistungen des Unternehmens überzeugend argumentieren
- Was bedeuten Kaufsignale? Wann treten diese auf und wie erkennen Sie diese?
- Interesse verstärken und das Gespräch zum Abschluss/Ziel führen

### Ablauf

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- 5 Trainingseinheiten über 5 Stunden (incl. Pausen)
- zzgl. für jeden Teilnehmer 30 Minuten im 1:1 Coaching (Online) mit dem Referenten (individuelle Terminabstimmung für dieses Online-Coaching - Realisierung bis spätestens 3 Monate nach dem Live Online-Seminar)

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/fit-fuer-den-vertrieb-basis-gespraechsfuehrung-bis-zum-abschluss/>

### Zielgruppe

Vertriebsmitarbeiter, Vertriebsingenieure, Kundenberater, Fachkräfte mit Vertriebsaufgaben aus allen Branchen

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-14

**BXB**



## Das virtuelle Kundengespräch

wie Sie professionelle Verkaufsgespräche online führen - Online-Seminar

Die Digitalisierung verändert auch den Vertrieb. Aber die persönlichen Kontakte werden nicht komplett wegfallen. Viele Unternehmen nutzen schon heute die Möglichkeit, ihre Kundenbesuche online zu gestalten. Das bedeutet: weniger Reisetätigkeit und weniger Kosten, aber mehr Kunden im gleichen Zeitrahmen zu erreichen.

Genauso wie bei den Vertriebsgesprächen vor Ort, gilt es auch hier die entsprechenden Verkaufstechniken zu beherrschen.

### Ihr Nutzen

In diesem Live Online-Seminar lernen Sie Verkaufsgespräche online zu führen und

- erhalten Verkaufstechniken, um bei Online-Gesprächen professionell zu agieren
- wissen, worauf es beim ersten Eindruck ankommt
- führen Beratungs- und Verkaufsgespräche vom Einstieg bis zum Ziel
- behandeln souverän Kundeneinwände
- reagieren situationsbezogen auf Kaufsignale

### Themenschwerpunkte

- Wie sieht es heute im Markt aus?
- Die 5 Phasen eines Verkaufsgesprächs
- Kundengespräche zielgenau vorbereiten: Was sollten Sie unbedingt über Ihre Kunden wissen?
- Mit welchen Wirkungsmitteln können Sie ein Online-Gespräch positiv beeinflussen?
- Weshalb ist die IST-Analyse für die weitere Gesprächsführung so wichtig?
- Was müssen Sie unbedingt in dieser Gesprächsphase klären?
- Aktuelle Kundenprobleme ansprechen?
- Wie bieten Sie Ihre Lösungen an und überzeugen durch Ihre Rhetorik und Ihre Argumente?
- So bereiten Sie mit den 4 wichtigen Argumentationsstufen den Abschluss vor?
- Souveräne Einwandbehandlung, wie reagieren Sie z.B. auf zu teuer?
- Was bedeuten Kaufsignale? Wann treten diese auf und wie erkennen Sie diese?
- Wie reagieren Sie konkret und situationsbezogen auf Kaufsignale?
- Was geschieht, wenn Sie es versäumen, zum richtigen Zeitpunkt nach dem Auftrag zu fragen
- Gespräche zum Ziel führen

### Ablauf

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- 5 Trainingseinheiten über 5 Stunden (incl. Pausen)
- zzgl. für jeden Teilnehmer 30 Minuten im 1:1 Coaching (Online) mit dem Referenten (individuelle Terminabstimmung für dieses Online-Coaching - Realisierung bis spätestens 3 Monate nach dem Live Online-Seminar)

**Komplette Informationen finden Sie im Internet unter**

<https://www.bxb-management.de/seminare/virtuelle-kundengespraech/>

### Zielgruppe

Mitarbeiter aus Vertriebsinnendienst und Vertriebaußendienst, die ihre Kunden durch virtuelle Kundenbesuche überzeugen wollen

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-15

**BXB**





## Das Verkaufstraining für Ihren unternehmerischen Erfolg im Außendienst

wie Sie in der heutigen Zeit die Ansprüche Ihrer Kunden erfüllen

Der Verkauf befindet sich im starken Umbruch! Die immer schneller voranschreitende Digitalisierung wälzt ganze Branchen um und kein Stein bleibt auf dem anderen. Das Internet revolutioniert die Märkte und verkaufen funktioniert heute anders. Was sind die Trends? Welche Konsequenzen hat das für Sie? Was macht einen Top-Verkäufer aus? Wie führt man ein professionelles Verkaufsgespräch?

Vor dem Verkaufsgespräch steht die Terminvereinbarung am Telefon. Doch gerade was die Kaltakquise angeht, scheitern hier viele, auch erfahrene Verkäufer. Die Ansprache potenzieller Kunden am Telefon erfordert eine individuelle, strategische und moderne Vorgehensweise. Sie haben Ihren Termin. Jetzt gilt es im Gespräch vor Ort beim Kunden zu überzeugen. Nicht Sie als Verkäufer oder Ihr Produkt stehen im Vordergrund, sondern der Kunde mit seinen Problemen und Nöten. Wie führen und steuern Sie in dieser Situation das Gespräch, damit Ihr Kunden Sie als seinen wertvollsten Problemlöser wahrnimmt.

### Ihr Nutzen

Sie trainieren moderne Grundlagen für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch und

- werden Ihren Verkaufserfolg steigern
- sind bestens vorbereitet auf gut ausgebildete Einkäufer
- agieren souverän und wissen mit Ihrer Persönlichkeit und modernen Verkaufsstrategie zu überzeugen
- sind bestens gerüstet für zukünftige Herausforderungen
- Neukundenakquise fällt Ihnen leichter und Sie kommen schneller zum Termin.
- kennen die wichtigsten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und deren Bedeutung für den Verkauf
- wenden die richtige Abschlusstechnik an und erhöhen Ihren Umsatz

### Themenschwerpunkte

- Herausforderungen im Vertrieb heute und in Zukunft
- Die Kunden haben sich verändert, aber wie?
- Das Internet revolutioniert die Märkte. / Was einen Top-Verkäufer heute ausmacht.
- Relevante Kennzahlen (Liquiditätskennzahlen, ROI, etc.) und ihre Bedeutung für die eigene Verkaufsarbeit
- Mut zur Neukundenakquise – Ihr ganz persönlicher Leitfaden
- Ziel: Terminvereinbarung – so agiert man heute
- Positiver Beziehungsaufbau am Telefon
- Souveräne Einwandbehandlung
- Mit neuen Gesprächseinstiegen leichter zum Termin
- Das Telefongespräch aktiv zum Termin führen
- Praktische Übungen mit der Telefontrainingsanlage
- Die 4 wichtigsten Schritte in einem professionellen Verkaufsgespräch
- Die Phasen eines Verkaufs- und Beratungsgesprächs
- Wie Sie die wichtigsten Kaufmotive und Probleme des Kunden geschickt ansprechen
- Den Kunden abholen und Vertrauen schaffen mit effektiven Fragetechniken
- Nutzenorientiert argumentieren – den Kunden von der eigenen Problemlösung überzeugen
- Kundentypologien
- Kundenbearbeitungsstrategien (Neu-/Bestandskunden, ABC-Kunden)
- Die 10 Verkäufer-Gebote – was zeichnet einen Top-Verkäufer aus?
- Körpersprache im Verkaufsgespräch – so wirken Sie auf andere
- Bedeutung der Körpersprache für das Verkaufsgespräch
- Abschlusstechniken und wann Sie welche richtig einsetzen
- Verkaufsgespräche trainieren und analysieren mit der Videokamera

### Zielgruppe

Vom Jungverkäufer, Quereinsteiger, Vertriebsingenieure, Techniker im Verkauf, erfahrene Verkäufer, Vertriebs-, Marketing- und Verkaufsleiter, Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung sowie alle Fach- und Führungskräfte, die mit dem Verkauf im Außendienst zu tun haben und sich auf den neuesten Stand bringen wollen.

### Termine und Orte

11.03. - 13.03.2024  
Niederrhausen (FFM)

23.09. - 25.09.2024  
Niederrhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

3 Tage: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 2.050,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

### Seminar-Nr. PT-VT-11

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Top-Verkäufer - siehe Seite 10. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)

**BXB**



## Präsentations- und gezieltes Argumentations- training für den Vertrieb

Es geht bei Ihrer Präsentation um einen wichtigen Auftrag. Die erste Hürde haben Sie geschafft. Sie haben Ihre Präsentation bis ins kleinste Detail vorbereitet. Jetzt geht es um's Ganze. Sie müssen Ihre Zuhörer begeistern und durch Aussage und Gestik mitreißen und Ihre Produkte und Angebote besser verkaufen. Denn einen zweiten Versuch wird es nicht geben.

Diese interessante und herausfordernde Aufgabe meistern Sie nach dem Seminar überzeugend. Hier lernen Sie, wie Sie die Zuhörer für sich gewinnen und dem Kunden den Nutzen Ihres Angebotes erleben lassen, damit er sich für Ihr Angebot entscheidet.

### Ihr Nutzen

Sie gewinnen mehr Sicherheit und Ausstrahlung bei Ihrer Präsentation und

- überzeugen die Zuhörer durch den Nutzen Ihres Angebotes.
- gewinnen Ihre Zuhörer durch eine spannende Präsentation.
- beherrschen auch schwierige Präsentationssituationen.
- erreichen kundenorientiert Ihre Präsentationsziele.

### Themenschwerpunkte

- Planen und vorbereiten einer Präsentation - der halbe Weg
- Ziele formulieren und erreichen
- Die Wirkung Ihrer eigenen Person
- Rhetorik gezielt einsetzen
- Worauf Kunden reagieren, was sie langweilt und was sie anregt
- Spannend und überzeugend präsentieren und mit kundennutzenorientierten Argumenten überzeugen
- Mit Grundlagen der Fragetechnik Gespräche und Diskussionen steuern
- Argumentationsaufbau, Kernbotschaften und roter Faden
- Zuhörer gewinnen, damit das Zuhören Spaß macht
- In den Köpfen Ihrer Zuhörer „Bilder„ erzeugen und durch Visionen gewinnen
- Souverän schwierige Situationen meistern
- Die Zeit in den Griff bekommen
- Vom pfiffigen Einstieg bis zum Schluss mit „Aha-Effekt“
- Praktische Übungen mit der Videokamera, Auswertung, individuelles Feedback und Verbesserungen vornehmen

### Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter mit verkaufsorientierten Präsentationsaufgaben sowie Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung

### Termine und Orte

25.10. - 26.10.2023  
Niederrhausen (FFM)

09.04. - 10.04.2024  
Niederrhausen (FFM)

05.11. - 06.11.2024  
Niederrhausen (FFM)

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

2 Tage: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 1.450,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

### Seminar-Nr. PT-VT-8

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Top-Verkäufer - siehe Seite 10. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)

**BXB** 



## Schwierige Preisgespräche überzeugend zum Abschluss führen

Der Preiskampf ist knallhart. Der Wettbewerb wird immer penetranter. Der Kunde will beste Qualität zu billigen Preisen. Was ist zu tun? Mit Niedrigpreisen operieren, um Ihren Wettbewerb zu unterbieten? Nein! Wer heute Niedrigpreispolitik betreibt - ist morgen der Verlierer.

Wer heute gute Preise durchsetzt - ist der Gewinner von morgen. Für den Kunden zählt auf Dauer nur eines - gute Qualität und Vertrauen. Statt den Wettbewerb preislich zu unterbieten - müssen wir ihn in der Leistung übertreffen. Beim Billiganbieter kauft man nur wegen des Preises - beim wertvollen Angebot wegen des Verkäufers.

### Ihr Nutzen

In diesem Praxistag bekommen Sie Werkzeuge in die Hand

- wie Sie durch eine selbstbewusste Einstellung zu hohen Preisen überzeugen
- wie Sie leicht und souverän die Hürde - zu teuer - überwinden
- wie Sie Spass daran haben - hohe Preise zu verkaufen
- wie Sie lange Nachlässe und Skontierungen verhindern
- wie Sie auch in schwierigen Preisverhandlungen überzeugen

### Themenschwerpunkte

- Angst vor dem Preis ausmerzen
- Zu welchem Zeitpunkt Sie am besten den Preis bei Verhandlungen nennen
- Wie bauen Sie den Preis in das Angebot vorteilhaft ein?
- Wie muss Ihre Reaktion sein, wenn der Kunde sagt - zu teuer?
- Höhere Preise durch gute wirtschaftliche Argumente durchsetzen - aber wie?
- Eine sichere, erfolgreiche Verhandlungsposition - vorher - aufbauen
- Wie bereiten Sie sich auf Preisverhandlungen vor?
- Taktisches Vorgehen bei Preiszugeständnissen - ohne Gesichtsverlust
- Sonderfragen, auf die Sie sich in Preisgesprächen einstellen sollten
- Zahlungen beschleunigen und stabilisieren

### Zielgruppe

Vertriebsmitarbeiter, Key-Account-Manager und Führungskräfte aus dem Vertrieb, die hohe Preise souverän verkaufen wollen, ihre Kunden auch bei Preiserhöhungen überzeugen und professionell zum Abschluss kommen wollen sowie Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung

### Termine und Orte

21.11.2023 - Niedernhausen (FFM)  
13.05.2024 - Niedernhausen (FFM)  
04.12.2024 - Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 750,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

### Seminar-Nr. PT-VT-7

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Top-Verkäufer - siehe Seite 10. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)



## Der vertriebsorientierte Servicetechniker

Kunden exzellent betreuen und binden

Servicemitarbeiter haben nach dem Verkauf wesentlich mehr Kundenkontakte als der Vertrieb.

Sie sind die Schnittstelle zum Kunden und sehen und hören was vor Ort beim Kunden passiert. Gibt es neue Ansätze, hat der Kunde vielleicht vor seine Anlage zu erweitern? Genau diese oder andere Geschäftsmöglichkeiten bekommt der Servicemitarbeiter mit, die aber selten genutzt werden.

Wie kann das Auftreten der Servicemitarbeiter vor Ort optimiert und verbessert werden, so dass ihn der Kunde als kompetenten Partner wahrnimmt. Dabei spielen insbesondere die Freundlichkeit, Verlässlichkeit, fachliche Kompetenz, Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit, Verständnis, Schnelligkeit und die Hilfsbereitschaft eine maßgebliche Rolle.

In diesem Praxis-Quickseminar lernen Ihre Servicemitarbeiter kundenorientiertes, freundliches und überzeugendes Verhalten gegenüber Kunden.

### Ihr Nutzen

Sie gewinnen mehr Sicherheit und Kompetenz beim Kunden durch überzeugendes Auftreten und

- helfen durch gezielte Fragen die Kundenprobleme zu beseitigen
- bieten dem Kunden Nutzen durch Zusatzverkäufe
- gehen souverän mit aufgebrachten Kunden um
- gewinnen aus unzufriedenen Kunden Stammkunden

### Themenschwerpunkte

- Die große Bedeutung des Kundendienstes neben dem Vertrieb
- Die wichtige Rolle des Servicetechnikers bei der Ausrichtung auf Kundenbedürfnisse und Kundenzufriedenheit
- Der wichtige erste Eindruck durch positives Auftreten des Servicetechnikers, um Vertrauen aufzubauen
- Kundenorientierte Gesprächsführung, besser auf den Kunden und seine Wünsche eingehen, technischen Zusatzbedarf erkennen
- Kundengespräche professionell durch Fragen führen
- Nutzen und gute Beratung einfach und verständlich darstellen
- Kundenkontakt verbessern und den Kunden positiv beeinflussen - mehr verkaufen
- Mehr Zusatzverkäufe durch gezielte Beratung für Verbrauchsmaterialien, Zusatzdienstleistungen und neue Produkte
- Bei Reklamationen und Konflikten überzeugend handeln

### Zielgruppe

Servicetechniker, Techniker, Monteure, Spezialisten und Supporter, die Kundenkontakt haben.

### Termine und Orte

Wird individuell abgestimmt.

**Z.Zt. nur firmenintern buchbar!**

### Dauer

4 Stunden

### Investition

Bitte fordern Sie hier ein individuelles In-house-Angebot an.



## Servicetechniker als Zusatzverkäufer

wie Sie selbst verkaufen oder als Tippgeber fungieren

Servicetechniker sind nach dem Vertragsabschluss, einer der wichtigsten Ansprechpartner für den Kunden. Sie erkennen sofort vor Ort, welche weitere Geschäfte möglich sind, die ihren Kunden nutzen, aber auch ihr Unternehmen weiterbringen. Ob es sich um Wartungs- oder Serviceverträge, Maschinen, Anlagen, ergänzende Lösungen, Ersatzteile oder ähnliches handelt, der Servicetechniker kann mit seinem Gespräch ein Schlag schneller sein - als der Wettbewerb.

In diesem Praxis-Quickseminar lernen Ihre Servicemitarbeiter wie sie selbst Beratungsgespräche führen, Zusatzverkäufe tätigen oder auch als Tippgeber gegenüber ihren Vertriebskollegen fungieren.

### Ihr Nutzen

Sie setzen gezielt Basisverkaufstechniken ein und

- überzeugen Ihre Kunden durch einen sinnvollen Zusatzverkauf
- argumentieren wichtigen Zusatznutzen gegenüber Ihren Kunden
- reagieren gekonnt auf Kaufsignale
- führen Ihre Beratungsgespräche zum Ziel

### Themenschwerpunkte

- Welche Aufgaben und welchen Stellenwert haben Sie als Servicetechniker, Techniker, etc.?
- Der wichtige erste Eindruck durch positives Auftreten des Servicetechnikers, um Vertrauen aufzubauen
- Ansatzpunkte für Zusatzverkäufe finden
- Welche Gesprächsziele verfolgen Sie?
- Überleitung von einer Wartung, Störung, Reklamation, etc. in die IST-Analyse für einen Zusatzverkauf
- Einstieg ins Beratungsgespräch
- Gute Fragen stellen und den Bedarf ermitteln
- Leistungen des Unternehmens überzeugend darstellen und argumentieren
- Was bedeuten Kaufsignale? Wann treten diese auf und wie erkennen Sie diese?
- Wie reagieren Sie konkret und situationsbezogen auf Kaufsignale
- Interesse verstärken und das Gespräch zum Abschluss/Ziel führen

### Zielgruppe

Servicetechniker, Techniker, Monteure, Spezialisten und Supporter, die Kundenkontakt haben.

### Termine und Orte

Wird individuell abgestimmt.

**Z.Zt. nur firmenintern buchbar!**

### Dauer

4 Stunden

### Investition

Bitte fordern Sie hier ein individuelles Inhouse-Angebot an.



## Der Servicetechniker als Vertriebsunterstützung

Online-Seminar

Der Außendienst muss sich nicht ausschließlich selbst um die Betreuung der Bestandskunden kümmern. Eine gute Alternative bietet hier der Servicetechniker, einer der wichtigsten Ansprechpartner beim Kunden.

Durch den regelmäßigen Serviceeinsatz haben sie einen viel engeren Kontakt zum Kunden als der Außendienst. Sie erkennen bei ihrem Einsatz, welche weitere Geschäfte möglich sind. Dazu gehören z.B. Wartungs- und Serviceverträge, Maschinen, Anlagen, ergänzende Lösungen, Ersatzteile.

In diesem Online-Seminar lernen Ihre Servicemitarbeiter selbst Beratungsgespräche zu führen, Zusatzverkäufe zu tätigen oder nur als Tippgeber gegenüber dem Vertrieb zu fungieren.

### Ihr Nutzen

Sie setzen gezielt Verkaufstechniken ein und

- gewinnen Ihre Kunden durch sinnvolle Zusatzverkäufe
- argumentieren wichtigen Zusatznutzen gegenüber Ihren Kunden
- reagieren gekonnt auf Kaufsignale
- führen zielorientierte Kundengespräche

### Themenschwerpunkte

- Welche Aufgaben und welchen Stellenwert haben Sie als Servicetechniker, Techniker, etc.?
- Mit welchen Wirkungsmitteln können Sie das Gespräch positiv beeinflussen
- Welche Ansätze gibt es für Zusatzverkäufe?
- Welche Gesprächsziele verfolgen Sie?
- Weshalb ist es für Sie wichtig, bei der IST-Analyse gezielte Fragen zu stellen?
- Frageform aktiv einsetzen
- Überleitung von Ihrem Serviceeinsatz in die IST-Analyse für einen Zusatzverkauf
- Wie steigen Sie in das Beratungsgespräch ein?
- Leistungen des Unternehmens überzeugend darstellen und argumentieren
- Was bedeuten Kaufsignale? Wann treten diese auf und wie erkennen Sie diese?
- Wie reagieren Sie konkret und situationsbezogen auf Kaufsignale
- Gespräche zum Ziel/Abschluss führen

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/servicetechniker-als-vertriebsunterstuetzung-online-seminar/>

### Zielgruppe

Servicetechniker, Techniker, Monteure, Spezialisten

### Termine

siehe Internet

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

9.00 Uhr - 13.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 410,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-16

BXB 



## Kundenorientiert und professionell telefonieren

nicht nur Freundlichkeit ist entscheidend

Das Telefon hat sich zu einem der wichtigsten Kommunikationsmittel des heutigen Wirtschaftslebens entwickelt. Können Sie sich ein Leben oder Arbeit ohne Telefon überhaupt noch vorstellen? Nur, wie ist es zum Teil um die Qualität der Telefonate bestellt?

Systematisch organisierte Telefonkontakte und kompetent geführte Telefongespräche verbessern die Kundenbeziehungen und eröffnen Chancen für gute Kundenbeziehungen am Telefon. So wird das Telefon zu einem effizienten Marketing- und Vertriebsinstrument.

### Ihr Nutzen

Sie lernen, diskutieren und trainieren

- wirkungsvolles Verhalten und effektive Gesprächstechniken für serviceorientierte Mitarbeiter am Telefon
- Telefonate sicher und souverän zu führen und
- sind in problematischen Situationen und Reklamationen kundenorientiert
- erhalten viele praktische Hilfen und Tipps, mit denen Sie auch danach Ihr Telefonverhalten systematisch optimieren

### Themenschwerpunkte

- Wer sind meine Kunden?
- Was erwarten Anrufer von kundenorientierten Unternehmen?
- Welche Stärken sollte ein kundenorientierter Mitarbeiter besitzen?
- Grundlagen der Kommunikation
- Gesprächsvorbereitung und professioneller Einstieg
- Mit der Stimme Sympathie erzielen
- Aktives Zuhören und kundenorientiert argumentieren
- Andere besser verstehen und lösungsorientiert agieren
- Weiterleiten von Anfragen
- Gesprächssteuerung durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!
- Einwänden souverän begegnen
- Ein Gespräch positiv beenden und effektiv nachbereiten
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert behandeln
- Nein-Verkauf oder wie sage ich es dem Kunden, dass etwas nicht geht?
- Vereinbaren von Lieferterminen und Reaktionen auf Lieferverzug
- Umgang mit Stress am Telefon

### Zielgruppe

Sachbearbeiter, Telefonzentrale, Telefonverkäufer, Mitarbeiter in der Auftragsannahme und Hotline sowie technischer Kundendienst, Telefonberater und alle, die am Telefon überzeugen wollen

### Termine und Orte

29.11.2023 - Niedernhausen (FFM)  
23.04.2024 - Niedernhausen (FFM)  
12.11.2024 - Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 750,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-TEL-5

BXB



## Reklamation am Telefon

Beschwerden und Konflikte in schwierigen Situationen meistern

Es ist sehr unwahrscheinlich, dass Sie nur mit zufriedenen Kunden zu tun haben. Genau hier besteht die Chance aus unzufriedenen Kunden Stammkunden zu gewinnen und die Kundenbeziehungen zu stabilisieren. Um unkalkulierbare Gesprächssituationen - wie Beschwerden - zu meistern, bedarf es hoher Verhaltensflexibilität, sozialer Kompetenz und Einfühlungsvermögen.

Kunden, die sich beschweren, reagieren sehr sensibel. Ihre Verärgerung steigert sich in der Regel, wenn Gesprächspartner sich zu vorschnellen Reaktionen verleiten lassen, eine ungeeignete Rhetorik führen, ihre eigene Stimme nicht beachten oder mit einer falschen Einstellung in die Reklamationsbehandlung einsteigen.

Viele Kunden gehen verloren oder kündigen ihre Verträge, weil sie sich unverstanden fühlen. Wieviel Zeit und Energie brauchen Sie, um neue Kunden zu gewinnen? Wie hoch sind dabei Ihre Marketing- und Vertriebskosten? Die Investition in die Kundenbeziehung (dazu gehört auch die Beschwerdebearbeitung) lohnt sich, auch Ihre Kunden werden es Ihnen danken.

### Ihr Nutzen

Sie gewinnen mehr Sicherheit bei Reklamationsgesprächen und

- bieten dem Kunden zufriedene Lösungen an
- bleiben auch in schwierigen Situationen ruhig und gelassen
- gehen souverän mit aufgebrachten Kunden um
- erreichen in kurzer Zeit eine konstruktive Gesprächsführung
- gewinnen mehr Stammkunden zurück

### Themenschwerpunkte

- Warum reklamiert ein Kunde? - Beschwerden und Reklamationen als Chance betrachten?
- Todsünden im Umgang mit reklamierenden Kunden
- Warum ist schnelles Reagieren so wichtig?
- Kompetentes Zuhören - Persönliche Hörgewohnheiten erkennen und die Folgen in einem Kundengespräch
- Auf welche Formulierungen sollten Sie achten, um freundlich zu wirken
- Die Wirkung Ihrer Stimme - Ihr größtes Kapital am Telefon
- Die richtige Einstellung macht den Unterschied
- 5 Tipps, um auf der Beziehungsebene Kontakt zu halten
- Durch Fragetechniken das Verständnis erhöhen
- Wirkungen von negativen Formulierungen
- Wie argumentieren Sie richtig und ruhig und erarbeiten gemeinsam mit dem Kunden gute Lösungen
- Bemühen alleine reicht nicht - die richtige Balance macht es
- 6 wichtige Punkte für die Behandlung von professionellen Reklamationen
- Auf Einwände/Vorwände souverän reagieren
- Was tun, wenn der Kunde persönlich wird?
- Innere Distanz für eine emotionale und mentale Unabhängigkeit schaffen
- Wann ist ein klares Nein angebracht?
- Überbringen von schlechten Nachrichten
- Praktische Übungen mit der Telefontrainingsanlage / direktes Feedback: Was ist gut gelaufen? Was sollte verbessert werden?

### Zielgruppe

Sachbearbeiter, Telefonzentrale, Telefonverkäufer, Mitarbeiter in der Auftragsannahme und Hotline sowie technischer Kundendienst, Telefonberater und alle, die am Telefon überzeugen wollen

### Termine und Orte

07.11.2023 - Niedernhausen (FFM)  
29.02.2024 - Niedernhausen (FFM)  
09.10.2024 - Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 750,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-TEL-8

**BXB**





## Angebot nachfassen

so erhalten Sie den Zuschlag – Online-Seminar

Angebote nachfassen, ist ein ganz wichtiges Vertriebsthema und gehört heute zum Tagesgeschäft. Aber leider bleiben viele Umsätze auf der Straße liegen, da aktive nachgefasst wird. Wer abwartet bis der Kunden den Auftrag erteilt, hat schon verloren. Wenn Ihr Wettbewerb die Angebotsverfolgung systematisch und vertriebs- aber auch kundenorientiert aufbaut, wird er den Zuschlag erhalten.

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihr Anruf den Kunden doch nerven könnte, dann täuschen Sie sich sehr. Durch dieses Verhalten zeigen sie ihm eher, dass es Ihnen nicht wichtig ist oder nicht nötig haben.

Kunden brauchen auch bei einem Angebot, einen Gesprächspartner, der ihm hilft eine richtige Entscheidung zu treffen, der ihm bei diesem ganzen Angebotsprozess helfend zur Seite steht – auch wenn Sie das Angebot überarbeiten müssen.

Eine Anfrage ist noch kein Auftrag. Es liegt nur an Ihnen, ob Sie den Zuschlag bekommen.

### Themenschwerpunkte

- Was sollten Sie beim Nachfassen von Angeboten beachten?
- Welche Voraussetzungen, Eigenschaften und Kenntnisse brauchen Sie, um am Telefon zu überzeugen?
- Gesprächsvorbereitung, was ist zu berücksichtigen?
- Angebotsverfolgung: Aber wann?
- Wie steigen Sie in das Nachfassgespräch für Ihr Angebot ein?
- Fragen, die Sie bei der Angebotsnachverfolgung beherrschen sollten
- Den Nutzen Ihres Angebotes gut argumentieren
- Wie gehen Sie mit Einwänden während der Angebotsphase um (z.B. keine Zeit, Angebot noch nicht gelesen, werde mich melden)?
- Der kritische Einwand – zu teuer, was jetzt?
- Bereits mehrmals nachgefasst, Auftragschance ausloten
- Gespräch zum Ziel führen
- Gründe für die Angebotsabsage klären
- Eine „Brücke“ aufbauen für zukünftige Geschäfte nach der Angebotsabsage

### Ablauf

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- 5 Trainingseinheiten über 5 Stunden (incl. Pausen)
- zzgl. für jeden Teilnehmer 30 Minuten im 1:1 Coaching (Online) mit dem Referenten (individuelle Terminabstimmung für dieses Online-Coaching - Realisierung bis spätestens 3 Monate nach dem Live Online-Seminar)

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/angebot-nachfassen/>

### Zielgruppe

Mitarbeiter im Vertrieb und Verkauf sowie alle Mitarbeiter, die Neukundenakquise betreiben wollen

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-18

**BXB**



## Professionelle Neukundenakquise am Telefon

Gespräche zum Ziel führen - Online-Seminar

Sie lernen, wie Sie sich auf die Telefonakquise richtig vorbereiten. Dazu zählt Ihre potenziellen Kunden zu analysieren, aber auch die Durchführung einer strukturierten Gesprächsführung. Mit den richtigen Fragestellungen und einer guten Einwandbehandlung treffen Sie konkrete Vereinbarungen.

Auch wenn es viele Möglichkeiten der Online-Leadgenerierung gibt, das Telefon ist immer noch eine sehr gute Ergänzung, um mit den Kunden ins Gespräch zu kommen und für beide Seiten gewinnbringende Geschäfte zu generieren.

### Ihr Nutzen

In diesem Live Online-Seminar lernen Sie die Neukundenakquise kennen und

- erhalten neue effektive Methoden und Techniken für Ihren Akquise-Erfolg
- lernen die unterschiedlichen Phasen und Situationen eines Akquise-Gespräches kennen
- bekommen mehr Sicherheit auch in schwierigen Gesprächssituationen

### Themenschwerpunkte

- 6 Tatsachen aus dem Markt der Gegenwart
- Systematische Gesprächsvorbereitung
- Welche Voraussetzungen, Eigenschaften und Kenntnisse brauchen Sie, um am Telefon überzeugend und erfolgreich zu sein?
- Beziehungsaufbau am Telefon - gerade beim Erstkontakt
- In 7 Schritten: die Struktur des erfolgreichen Akquise-Gespräches
- Aufbau einer klaren Begrüßungsstruktur
- Die Zentrale - so bekommen Sie Namen und Durchwahl des Entscheiders
- Effektive Fragetechniken, die den Kunden in den Mittelpunkt stellen
- Das Vorzimmer erobern: die Assistenz für sich gewinnen und als Hilfe nutzen
- Die ersten Sekunden entscheiden! Muster brechen mit effektiven Gesprächseinstiegen
- Sogwirkung: Neue Gesprächseinstiege, die gut funktionieren
- Wie sprechen Sie gezielt aktuelle Kundenprobleme an?
- Durch Nutzen überzeugen
- Souveräne Einwandbehandlung (z.B. kein Bedarf, keine Zeit)
- Gespräche zum Ziel führen: z.B. Besuchstermin, Telefontermin, Videopräsentation, Angebotsabgabe

### Ablauf

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- 5 Trainingseinheiten über 5 Stunden (incl. Pausen)
- zzgl. für jeden Teilnehmer 30 Minuten im 1:1 Coaching (Online) mit dem Referenten (individuelle Terminabstimmung für dieses Online-Coaching - Realisierung bis spätestens 3 Monate nach dem Live Online-Seminar)

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/neukundenakquise-am-telefon/>

### Zielgruppe

Mitarbeiter im Vertrieb und Verkauf sowie alle Mitarbeiter, die Neukundenakquise betreiben wollen

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-17

**BXB**



## Cross und Upselling

so erzielen Sie mehr Umsatz – Online-Seminar

Im Cross und Upselling Seminar zeigen wir Ihnen wie Sie diese Verkaufsstrategie in Ihren Kundengesprächen umsetzen.

Neue Kunden zu gewinnen ist meist teuer und zeitaufwändig. Cross und Upselling hingegen bieten viele Möglichkeiten, um einen Mehrumsatz zu tätigen. Gerade für Zusatzverkäufe oder den Kunden von einer besseren Produktvariante zu überzeugen, gibt es viele Situationen im Kundendialog. Leider werden diese Gelegenheiten in Kundengesprächen sehr oft verpasst oder ganz einfach nicht konsequent genutzt

Lernen Sie in diesem Online Seminar, dieses Thema aktiv anzugehen und umzusetzen. Nutzen auch Sie in Zukunft Cross und Upselling bei Ihren Verkaufsgesprächen, um zusätzlichen Umsatz zu generieren.

### Themenschwerpunkte

- Welchen Mehrwert können Sie erzielen?
- Welche Produkte oder Dienstleistungen sind für Cross und Upselling überhaupt geeignet?
- Wann und wie sprechen Sie am besten den Kunden auf einen Zusatzverkauf oder auf eine höherwertige Produktvariante an?
- Wie wecken Sie die Aufmerksamkeit des Kunden?
- Wie formulieren Sie kurz und knackig Ihr Zusatzangebot?
- Durch Nutzen überzeugen und durch Fragen das Gespräch steuern und führen
- Wie am besten mit Einwänden umgehen?
- Den Kunden zu einer Reaktion auffordern
- Wie reagieren Sie auf Zusagen, aber auch auf Absagen Ihres Kunden?

### Ablauf

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- 5 Trainingseinheiten über 5 Stunden (incl. Pausen)
- zzgl. für jeden Teilnehmer 30 Minuten im 1:1 Coaching (Online) mit dem Referenten (individuelle Terminabstimmung für dieses Online-Coaching - Realisierung bis spätestens 3 Monate nach dem Live Online-Seminar)

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/cross-und-upselling-seminar/>

### Zielgruppe

Mitarbeiter in der Bestell- oder Auftragsannahme sowie im Vertrieb und Verkauf; alle Mitarbeiter, die im aktiven Telefonverkauf tätig sind.

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-27



## Kundenrückgewinnung Online-Seminar

so reaktivieren Sie Kunden

In diesem Kundenrückgewinnung Online-Seminar, lernen Sie Ihre verlorene Kunden zu reaktivieren. Kundenrückgewinnung ist wesentlich kostengünstiger als neue Kunden zu gewinnen. Gerade hier im Kreise der ehemaligen Kunden liegt viel Ertragspotenzial.

Warum verlorene Kunden zu vergessenen Kunden werden, dafür gibt es viele Gründe. Oft liegt der Fokus auf andere Projekte oder auf der Neukundenakquise. Die Chance aus der systematischen Kundenrückgewinnung wieder treue Kunden zu gewinnen sind groß.

Oberste Ziel ist, ein Maximum an profitablen und verlorenen Kunden zurückzugewinnen. Sie gewinnen aber nicht nur Kunden zurück, sondern erhalten auch wichtige Informationen, um in Zukunft drohende Kundenverluste frühzeitig zu erkennen und vorbeugende Maßnahmen zu ergreifen.

### Themenschwerpunkte

- Segmentierung in rentable und unrentable Kunden
- Welche Informationen benötigen Sie von Ihren Ex-Kunden
- Welche Gesprächsziele verfolgen Sie
- Verlustgründe im Kundengespräch ermitteln
- Weshalb soll der Kunden zurück? Was wollen Sie ihm anbieten?
- Gesprächseinstiege und Gesprächsführung mit verlorenen Kunden
- Fragetechniken und Argumentation gezielt einsetzen
- Kundeneinwände – aber wie reagieren?
- Gesprächsziele erreichen
- Gesprächsende bei Erfolg und Misserfolg – was ist zu beachten?
- Ergebnisse und Erfolgsquoten ermitteln
- Frühwarnsystem als Prävention

### Ablauf

- Live Online-Seminar
- Unterlagenversand direkt an Sie
- 5 Trainingseinheiten über 5 Stunden (incl. Pausen)
- zzgl. für jeden Teilnehmer 30 Minuten im 1:1 Coaching (Online) mit dem Referenten (individuelle Terminabstimmung für dieses Online-Coaching - Realisierung bis spätestens 3 Monate nach dem Live Online-Seminar)

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/kundenrueckgewinnung-online-seminar/>

### Zielgruppe

Mitarbeiter aus den Bereichen: Innendienst, Außendienst, Inside Sales – die verlorene Kunden am Telefon zurückgewinnen wollen

### Termine

siehe Internet

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.00 Uhr - 14.00 Uhr (incl. Pausen)

### Investition

€ 495,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen

Seminar-Nr. ON-28



## Inbound Marketing

wie Sie qualifizierte Leads generieren und diese in nachhaltige Kundenbeziehungen wandeln

Früher erreichte uns TV-Werbung noch jeden Abend. Wir fühlten uns durch Werbespots nicht gestört. Heute schon.

Käufer durch Werbung bei ihrem eigentlichen Tun zu unterbrechen, das ist „Outbound Marketing“. Und das wird immer teurer und ineffizienter, denn die Menschen schauen bei Werbung weg oder blenden sie aus.

Käufer informieren sich heute neutral im Web. Sie suchen gezielt nach hilfreichen und wertstiftenden Informationen. Mit Inbound Marketing nutzen Sie das konsequent und machen es zu Ihrem Vorteil. Sie liefern Menschen genau den Content, den sie brauchen - genau dort wo Käufer ihn suchen. Sie gewinnen Vertrauen und bauen Beziehungen auf - bis hin zum Kauf und auch weit danach.

Inbound Marketing ist eine ausgereifte und effektive Methode, die in jedem Unternehmen einsetzbar ist.

### Ihr Nutzen

- Mit Inbound Marketing haben Sie ein Marketing, das Kunden anzieht
- Mit Inbound Marketing senken Sie die Kosten pro neuem Vertriebskontakt um bis zu 62 % im Vergleich zu klassischen Marketing-Methoden
- Inbound-Marketing ist nicht nur eine effektive Marketing-Methode. Es kann auch das Rückgrat Ihres Vertriebs werden - mit mehr Leads und Umsatz bei weniger Aufwand

### Themenschwerpunkte

- Inbound Marketing schafft Markterfolge des digitalen Zeitalters
- Traditionelles Marketing gehört der Vergangenheit an
- Die Wirkungsweise von Inbound Marketing
- Wie aus Fremden gute Kunden werden
- 5 wichtige Punkte, um Inbound Marketing besser zu verstehen
- Wie funktioniert Inbound Marketing
- Die neue und bessere Kundensicht des Inbound Marketings
- Die 4 Phasen des Inbound Marketings, um Kunden zu gewinnen
- Zehn wichtige Gründe für Inbound Marketing
- Vier Erfolgsbausteine Ihres Inbound Marketings

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aus der Verwaltung, Marketing, Vertrieb sowie alle Personen, die sich in das Inbound Marketing einarbeiten wollen; Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0

### Termine und Orte

20.11.2023 - Niedernhausen (FFM)  
18.04.2024 - Niedernhausen (FFM)  
13.11.2024 - Niedernhausen (FFM)

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

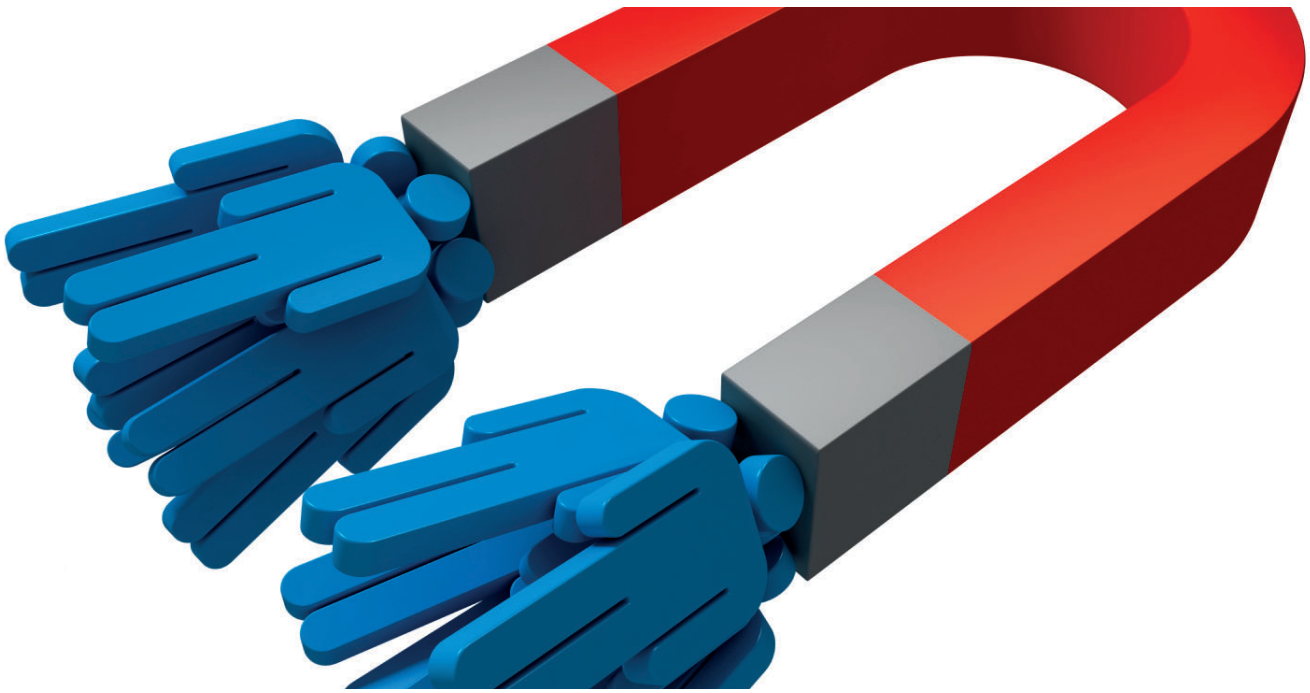
### Investition

€ 895,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

### Seminar-Nr. IM-2

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0 - siehe Seite 8. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)

**BXB**



## e-Leadership Strategie

mehr Neukunden, bessere Kundenbeziehungen, höhere Potenzialausschöpfung bei Bestandskunden

e-Leadership ist die Unternehmens- und Marketingstrategie, um eine Alleinstellung bei Ihren Kunden zu erreichen, neue Absatzmärkte zu schaffen sowie Neukunden zu begeistern.

Diese Methode basiert konsequent auf dem Pull-Prinzip, indem Sie von Interessenten und Anhängern gefunden und somit langfristige Kundenbeziehungen aufgebaut und gepflegt werden. Verschmelzen diese zu einer Community, werden diese sich für Ihre Vertriebsziele massiv einsetzen.

### Ihr Nutzen

- Durch Inbound Marketing ein schlagkräftiges funktionsfähiges Team im Vertrieb und Marketing erreichen
- Sie bieten Ihren Kunden entlang der gesamten Customer Journey ein nahtlos positives Erlebnis
- Ihr Marketing wird Ihren Vertrieb nachhaltig unterstützen
- Inbound Sales senkt die Kosten pro neuem Vertriebskontakt um bis zum 62 % im Vergleich zu klassischen Marketing-Methoden
- Es wird das Rückrat Ihres Vertriebs werden - mit mehr Leads und Umsatz bei weniger Aufwand

### Themenschwerpunkte

- Was ist e-Leadership genau
- eLeader sind die Autorität im Markt
- e-Leadership mit Struktur betreiben - Kundenbeziehungen schaffen
- Mit 5 Schritten zu Ihrem e-Leadership
- Checklisten und Aufgaben dafür
- Entwickeln Sie Ihre Strategie
- e-Leadership Marketing zieht Kunden an mit Inbound Marketing
- e-Leadership ist Chefsache

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, die sich zum Ziel gesetzt haben, langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und neue Kunden über das Internet zu gewinnen und bei Bestandskunden mehr Umsatz zu erreichen; Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung zum Vertriebsleiter 4.0

### Termine und Orte

30.11.2023 - Niedernhausen (FFM)  
17.04.2024 - Niedernhausen (FFM)  
03.12.2024 - Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

### Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 895,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

### Seminar-Nr. IM-3

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Vertriebsleiter 4.0 - siehe Seite 9 Kann aber auch einzeln gebucht werden.)



## Führungskraft Coaching online

Weiterbildungsangebot für Ihr individuelles Führungskraft-Coaching

Führungskräfte benötigen in der heutigen Zeit nicht nur ein breites Wissen und somit Soft Skills, um ihrer Rolle als Führungskraft gerecht zu werden, sondern auch Werkzeuge, um Veränderungen im Unternehmen erfolgreich zu gestalten. Oft übernehmen in Unternehmen erfolgreiche Mitarbeiter die Führungsaufgabe. Dabei ist die Rolle des Mitarbeiters zu verlassen und in die Aufgaben einer Führungskraft hineinzuwachsen nicht immer einfach. Was vorher vom fachlichen gut lief, fordert es jetzt den gut funktionierenden Aufgabenbereich zu verlassen und die Aufgaben einer Führungskraft erfolgreich zu übernehmen.

Oft fehlt hier ein neutraler Sparringspartner, mit dem man sich nicht nur austauschen und kritische Situationen diskutieren kann, sondern die direkte Hilfe, um diese neue Aufgabe auch wirklich auszufüllen und allen Parteien gerecht zu werden.

Entdecken Sie selbst die Kraft einer persönlichen Führungsbetreuung und Motivation.

Als Coachingpartner bieten wir Ihnen als Führungskraft ganz persönliche Unterstützung für anspruchsvolle Führungsaufgaben, auf Augenhöhe, wertschätzend und absolut vertraulich.

### Führungskräfte Coaching Themen:

- Lean Leadership – z.B. Neues Führen mit überzeugender Kommunikation, Motivation und besseren Ergebnissen
- In Online Meetings überzeugen
- Aufbau eines Inside Sales Teams
- Strategieentwicklung und Umsetzung
- Prozessmanagement – Anleitung zur ständigen Prozessverbesserung
- Lean Management
- Leistungsorientierte Entlohnung im Vertrieb
- Konfliktmanagement
- Auftragsabwicklung
- und vieles mehr

### Rahmenbedingungen

- Der Coach kann für 2 oder 4 Stunden gebucht werden.
- Die Termine werden individuell vereinbart.
- In der Investition ist eine telefonische oder virtuelle Bedarfsermittlung mit dem Referenten enthalten.

### Komplette Informationen finden Sie im Internet unter

<https://www.bxb-management.de/seminare/fuehrungskraft-coaching-online/>

### Investition

€ 500,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.  
für 2 Stunden

€ 1.000,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.  
für 4 Stunden



## Virtuelles Einzelcoaching

persönliche Strategie und/oder Unternehmensstrategie

Das Management ist dafür verantwortlich den zukünftigen Erfolg und damit die langfristige Lebensfähigkeit des Unternehmens zu sichern. Doch verfolgen Sie auch in der aktuellen Situation noch die richtige Strategie?

Welche Auswirkungen können sich für Ihr Geschäftsmodell kurzfristig ergeben? Und wo müssen Sie aktuell handeln und Anpassungen vornehmen? Bei diesen Fragen setzt das individuelle Coaching an. Gemeinsam mit einem erfahrenen Strategie-Coach sprechen Sie in einem vertraulichen Vier-Augengespräch über die Themen, die Sie aktuell bewegen.

Wir unterstützen Sie zusätzlich dabei als Sparringspartner, damit Sie zunächst selbst Klarheit über die strategische Herausforderungen erlangen, um dann Ihre strategischen Unternehmensziele zu bewerten und eventuell neu auszurichten. Wir erarbeiten mit Ihnen Ihre Chancen, Stärken, Schwächen und Risiken, um so eine bestmögliche Handlungssicherheit, auch in schwierigen Situationen zu ermöglichen.

### Über folgende Themen können wir dabei persönlich sprechen:

- Strategie / Zielsysteme
- Führen in herausfordernden Zeiten
- Lean Leadership
- Lean Management
- Kata Management
- Change Management
- Prozessverbesserung

### Rahmenbedingungen

- Der Coach kann 2 oder 4 Stunden gebucht werden. Die Termine werden individuell vereinbart.
- In der Investition ist eine telefonische oder virtuelle Bedarfsermittlung mit dem Referenten enthalten

### Investition

€ 550,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.  
für 2 Stunden

€ 1.100,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.  
für 4 Stunden





## Virtuelle Verkaufsgespräche – wie Sie Kunden per Videokonferenz überzeugen Live-Online-Coaching

Es gibt viele Gründe, weshalb Unternehmen immer mehr ihre Beratungs- bzw. Verkaufsgespräche über Videokonferenzen steuern.

- An einem Tag mehrere Interessenten erreichen
- Schneller Kundenbeziehungen aufbauen
- Geschäftsbereiche und Vertriebsgebiete erweitern
- Im Vergleich zum Telefon wird der Gesprächspartner als reale Person wahrgenommen und die Körpersprache des anderen ist sichtbar
- Genauso wie bei den Vertriebsgesprächen vor Ort beim Kunden, gilt es auch hier die entsprechenden Verkaufstechniken zu beherrschen.

### Ihr Nutzen

In diesem Live-Video-Coaching lernen Sie ganz individuell auf Sie und Ihrem Unternehmen abgestimmt, Verkaufsgespräche mit Kunden per Videokonferenz zu führen und

- erhalten Verkaufstechniken, um per Videokonferenz professionell zu agieren
- wissen, worauf es beim ersten Eindruck ankommt
- führen Beratungs- und Verkaufsgespräche vom Einstieg bis zum Gesprächsziel
- behandeln souverän Kundeneinwände
- reagieren situationsbezogen auf Kaufsignale
- gehen Ihre Lernziele konstruktiv an

### Themenschwerpunkte

- Zielabstimmung, Vorgehensweise, Hausaufgaben, praktische Übungen
- Wie sieht es heute im Markt aus?
- Aufbau eines Verkaufsgesprächs
- Was sollten Sie unbedingt über Ihren Kunden wissen?
- Mit welchen Wirkungsmitteln können Sie das Gespräch positiv beeinflussen?
- Weshalb ist es für Sie wichtig, bei der IST-Analyse gezielte Fragen zu stellen?
- Wie sprechen Sie aktuelle Kundenprobleme an?
- Wie bieten Sie Ihre Lösungen an und überzeugen durch Ihre Rhetorik und Ihre Argumente?
- Wie bereiten Sie mit den 4 wichtigen Argumentationsstufen den Abschluss vor?
- Souveräne Einwandbehandlung, wie reagieren Sie z.B. auf zu teuer?
- Was bedeuten Kaufsignale? Wann treten diese auf und wie erkennen Sie diese?
- Wie reagieren Sie konkret und situationsbezogen auf Kaufsignale?
- Was geschieht, wenn Sie es versäumen, zum richtigen Zeitpunkt nach dem Auftrag zu fragen?
- Gespräche zum Ziel führen
- Abschlussgespräch und Vorbereitung auf die 2. Video-Konferenz

### Ablauf

- Anzahl der Termine pro Teilnehmer: 2 per Video-Konferenz (live)
- Technische Voraussetzung: Computer, Laptop oder Tablet sowie Internet- und Telefonzugang (Einwahl in das deutsche Festnetz oder Inland/Mobil)
- Sprache: Deutsch
- Teilnehmerunterlagen: Deutsch

### Zielgruppe

Mitarbeiter aus Vertriebsinnendienst und Vertriebußendienst, die ihre Kunden per Videokonferenz gewinnen wollen

### Termine

Individuelle Terminabstimmung  
(Video-Konferenz- live)

### Dauer

1. Termin: 120 Minuten
2. Termin: 90 Minuten

### Investition

€ 495,00 + MwSt. / pro Teilnehmer

Seminar-Nr. PT-VT-13

**BXB**



## Neukundenakquise am Telefon – Gespräche zum Ziel führen Live-Online-Coaching

Mittlerweile nutzen viele Firmen für die Neukundengewinnung Online-Leadgenerierungs-Tools wie z.B. Xing, LinkedIn, Hubspot. Sie erkennen welche Interessenten sich welche Informationen auf Ihrer Website heruntergeladen oder auch Seiten besucht haben. Es fehlt aber noch der letzte entscheidende Funke, damit diese Interessenten sich an Sie wenden. Gerade in dieser Situation hilft uns das Telefon weiter, aber entscheidend ist jetzt die richtige Ansprache und Beratung am Telefon, damit der Interessent zum Kunden wird.

### Ihr Nutzen

In diesem Live-Video-Coaching lernen Sie individuell auf Sie und Ihrem Unternehmen abgestimmt, die Neukundenakquise kennen und

- erhalten neue effektive Methoden und Techniken für Ihren Akquise-Erfolg
- lernen die unterschiedlichen Phasen und Situationen eines Akquise-Gesprächs kennen
- gehen Ihre Lernziele konstruktiv an
- verbessern Ihre Rhetorik und Kommunikation am Telefon

### Themenschwerpunkte

- Zielabstimmung, Vorgehensweise, Hausaufgaben, praktische Übungen
- Welche Voraussetzungen, Eigenschaften und Kenntnisse brauchen Sie, um am Telefon überzeugend und erfolgreich zu sein?
- Beziehungsaufbau am Telefon – gerade beim Erstkontakt
- Praktische Tipps für Ihre Praxis, auf was Sie unbedingt achten müssen
- In 7 Schritten: die Struktur des erfolgreichen Akquise-Gesprächs
- Aufbau einer klaren Begrüßungsstruktur
- Die Zentrale – so bekommen Sie Namen und Durchwahl des Entscheiders
- Effektive Fragetechniken, die den Kunden in den Mittelpunkt stellen
- Das Vorzimmer erobern: die Assistenz für sich gewinnen und als Hilfe nutzen
- Die ersten Sekunden entscheiden! Muster brechen mit effektiven Gesprächseinstiegen
- Sogwirkung: Neue Gesprächseinstiege, die gut funktionieren
- Durch Nutzen überzeugen
- Souveräne Einwandbehandlung (z.B. kein Bedarf, keine Zeit)
- Gespräche zum Ziel führen: z.B. Besuchstermin, Telefontermin, Videopräsentation, Angebotsabgabe
- Abschlussgespräch und Vorbereitung auf die 2. Video-Konferenz

### Ablauf

- Anzahl der Termine pro Teilnehmer: 2 per Video-Konferenz (live)
- Technische Voraussetzung: Computer, Laptop oder Tablet sowie Internet- und Telefonzugang (Einwahl in das deutsche Festnetz oder Inland/Mobil)
- Sprache: Deutsch
- Teilnehmerunterlagen: Deutsch

### Zielgruppe

Mitarbeiter im Vertrieb und Verkauf sowie alle Mitarbeiter, die Neukundenakquise betreiben wollen – unabhängig, ob Ihr Unternehmen schon Online-Leadgenerierungs-Tools einsetzt oder noch auf die klassische Weise Kaltakquise durchführt

### Termine

Individuelle Terminabstimmung  
(Video-Konferenz- live)

### Dauer

1. Termin: 120 Minuten
2. Termin: 90 Minuten

### Investition

€ 495,00 + MwSt. / pro Teilnehmer

Seminar-Nr. PT-TEL-9

**BXB**

# Exzellently gut

## Training - Inhouse



### Auf den Punkt gebracht

Jedes Unternehmen stellt andere Anforderungen an Mitarbeiter. Deshalb entwickeln wir nach sorgfältiger Firmenanalyse individuelle Trainingsmaßnahmen oder Coachingmaßnahmen.

Gerne passen wir die praxiserprobten Trainings den Zielen Ihres Unternehmens und dem Weiterbildungsbedarf Ihrer Mitarbeiter an. Erfahrene Spezialisten arbeiten für Sie Lösungen aus. Individuell auf Ihre Ziele und Ihr Unternehmen zugeschnitten. Praxisnah und umsetzungsstark.

Sollten Sie sich für ein Thema interessieren, das Sie nicht als offenes Seminar vorfinden, so sprechen Sie uns bitte an, denn gerade im Inhouse-Bereich sind noch wesentlich mehr Themen möglich, als was wir im offenen Seminarbereich anbieten.

Sie haben die Wahl zwischen einem Präsenzseminar oder einem Seminar im Online-Format, unabhängig welche Seminarform wir für ein offenes Seminar gewählt haben.

## Consulting



### Wir packen an. Wir reden nicht. Wir machen.

Unsere besondere Stärke ist sichtbar und spürbar, indem wir aktiv vor Ort unterstützen. Schließlich sind wir seit 34 Jahren in der Praxis. Gemeinsam setzen wir mit Ihnen Lean-, Lean Leadership- und Kata Management-Methoden um und

- spüren dabei Verschwendung auf
- erhöhen Ihre Produktivität
- verbessern die Qualität in allen Unternehmensbereichen vom Vertrieb, der Verwaltung und der Produktion vom Shopfloor bis zur Führungsetage.

So fördern wir gemeinsam die Potenziale, die bisher verborgen waren. **Das Ergebnis:** Ihre Ergebnisse und Ihr Cashflow verbessern sich nachhaltig positiv.

# Anmeldung

**Fax: 0 61 05 / 60 75**

**eMail: info@bxb.de**

**www.bxb-management.de**

**BXB Management der Wirtschaft GmbH**  
**Farmstraße 16 - 18**  
**64546 Mörfelden- Walldorf**

## Veranstaltungsorte für das offene Seminarprogramm

### Veranstaltungsorte

H+ Hotel Wiesbaden Niedernhausen, Zum Graven Stein 1, 65527 Niedernhausen (Rhein-Main-Gebiet)

(Sollte Ihr Wunschtermin oder der passende Veranstaltungsort nicht dabei sein, dann sprechen Sie uns einfach an. Alternativ zum offenen Seminar sind auch Inhouse-Lösungen mit kleinen Gruppen möglich.)

### Hotelreservierung

BXB reserviert für Sie gerne ein Einzelzimmer mit Frühstück. Die Hotelkosten bezahlen Sie bitte direkt am Abreisetag im Hotel.

## Ihre Wünsche an BXB:

### Zum Seminar melde ich folgende Personen verbindlich an:

			Übernachtung vom Vortage an		
_____	_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
Name / Vorname / Position	Termin	Nr.			
_____	_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
Name / Vorname / Position	Termin	Nr.			
_____	_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
Name / Vorname / Position	Termin	Nr.			
_____	_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
Name / Vorname / Position	Termin	Nr.			

Ich interessiere mich für ein Führungskraft Coaching online und bitte um Anruf am/um \_\_\_\_\_

Ich interessiere mich für ein individuelles Inhouse-Training und bitte um Anruf am/um \_\_\_\_\_

### Ihre Terminwünsche

\_\_\_\_\_

1. Terminwunsch

\_\_\_\_\_

2. Terminwunsch

\_\_\_\_\_

3. Terminwunsch

Folgende Ziele sollten im Inhouse-Training erreicht werden

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma / Abteilung

\_\_\_\_\_

Name / Vorname

\_\_\_\_\_

Straße / Nr.

\_\_\_\_\_

PLZ / Ort

\_\_\_\_\_

Telefon / Durchwahl

\_\_\_\_\_

Telefax

Die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführten Anmeldebedingungen erkenne ich/erkennen wir an:

\_\_\_\_\_

Ort / Datum

\_\_\_\_\_

Unterschrift

# AGB - offenes Academy-Programm

Für Ihre Teilnahme an einem Seminar der BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH gilt folgendes:

1. Das Seminar hat zur Sicherung eines guten Wirkungsgrades für Sie eine begrenzte Teilnehmerzahl. Anmel-dungen werden in der Reihenfolge des Eingangs angenom-men.
2. Mit Erhalt der Anmeldebestätigung/Rechnung ist Ihr Seminarplatz gebucht.
3. Für das Seminar berechnet die BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH die in der Anmeldebestätigung ausgewiesene Seminargebühr zuzüglich der gültigen Mehrwertsteuer.
4. Bitte zahlen Sie die Gesamtinvestition ohne Abzug innerhalb des Zahlungszieles laut Rechnung auf eines der Konten der BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH.
5. Falls Sie den bestätigten Seminarplatz nicht einnehmen können, ist die BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH unverzüglich zu benachrichtigen.

Dafür gelten für die Halbtagsveranstaltungen folgende Regelungen:

Für Stornierungen oder Verschiebungen bis 14 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 95 € zzgl. der gesetzlichen MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder bei Nichterscheinen ist die volle Teilnehmergebühr fällig. Ersatzteilnehmer können selbstverständlich genannt werden.

Sollten Sie während des Seminars aus besonderen Gründen die Teilnahme abbrechen, besteht kein Recht auf Gutschrift oder Rückzahlung.

6. Für die 1-tägigen oder mehrtägigen offenen Seminare gelten folgende Rücktrittsgebühren:

bis 6 Wochen vor Seminarbeginn	20 %
bis 4 Wochen vor Seminarbeginn	40 %
bis 3 Wochen vor Seminarbeginn	60 %
bis 2 Wochen vor Seminarbeginn	80 %

innerhalb der letzten beiden Wochen vor Seminarbeginn 100 % der Gesamtinvestition.

Wenn der gebuchte Seminarplatz anderweitig belegt werden kann, erteilen wir Ihnen eine Gutschrift in Höhe von 50 % der geleisteten Rücktrittsgebühren. Diese Gutschrift rechnen wir Ihnen auf die Gebühr eines späteren Seminars an. Sie verfällt ersatzlos, falls Sie nicht innerhalb des Kalenderjahres, in dem die Gutschrift erteilt wurde, an einem neuen Seminar teilnehmen.

Sollten Sie während des Seminars aus besonderen Gründen die Teilnahme abbrechen, besteht kein Recht auf Gutschrift oder Rückzahlung.

7. Für die Ausbildungsprogramme gelten folgende Rücktrittsgebühren:

bis 3 Wochen vor Beginn	25 %
-------------------------	------

innerhalb der letzten 3 Wochen vor Beginn 100 % der Gesamtinvestition Es gilt immer der erste Termin. Sollten Sie während des Ausbildungsprogramms aus besonderen Gründen die Teilnahme abbrechen, besteht kein Recht auf Gutschrift oder Rückzahlung.

8. Für Live-Video-Coaching

Wir gehen hier von einem kurzfristigen abgestimmten Termin aus. Der geplante Termin kann max. einmal im Vorfeld verschoben werden. Bei Absagen oder nicht antreten des Video-Coachings ist die komplette Gebühr fällig.

9. Sollte die BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH ein bestätigtes Seminar aus zwingenden Gründen örtlich oder zeitlich verlegen müssen, teilt sie Ihnen das unverzüglich mit. Ihre Einzahlungen werden Ihnen dann für das nächste Seminar gutgeschrieben, sofern Sie nicht eine Rückzahlung wünschen. Darüber hinausgehende Ansprüche, gleich welcher Art, sind ausgeschlossen.

10. Bitte geben Sie bei Ihrer Seminaranmeldung an, wenn wir für Sie die Reservierung eines Einzelzimmers im Tagungshotel vornehmen sollen.

11. Der Inhalt der gesamten Lehr- und Arbeitsunterlagen ist geistiges Eigentum der BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH.

Die Vervielfältigung oder Benutzung als Trainingsun-terlagen im Gesamten oder in Teilen, die Übersetzung oder jede andere Art von Verbreitung ist nur mit besonderer Genehmigung gestattet.

Änderungen des Seminarinhaltes und des Zeitplanes sind der Seminarleitung vorbehalten.

12. Falls Ihnen während des Seminars ein von Ihnen mitgebrachter Gegenstand abhanden kommt oder be-schädigt wird, können Sie die BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH nicht haftbar machen.

13. Jeder Seminarteilnehmer muss das Seminar durch ak-tive Mitarbeit fördern, andernfalls liegt ein wichtiger Grund vor, der einen Ausschluss rechtfertigt. Ein solcher Grund kann auch in dem Verhalten außerhalb des Seminars begründet sein.

Der konsequente und logische Aufbau unserer Seminare erfordert von dem Teilnehmer die permanente Anwesenheit während der gesamten Seminardauer.

14. Stornierung, Änderung und Absagen

Für Stornierungen oder Verschiebungen von Live Online Trainings bis 14 Tage vor Beginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 95 € zzgl. der gesetzlichen MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder bei Nichtteilnahme ist die volle Teilnehmergebühr fällig. Ersatzteilnehmer können selbstverständlich genannt werden.

Für die Produkte: ITIL Foundation, Prince2 Foundation, Prince2 Agile Foundation, Scrum Kompakt (Master & Product Owner) gelten folgende abweichende oder auch zusätzliche Vereinbarungen:

Die Berechnung der Fristen basiert auf den Wochentagen von Montag bis Sonntag (7 Tage). Nachfolgend werden die Wochentage als „Tage“ bezeichnet.

Diese Trainings können bis 21 Tage vor Trainingsbeginn kostenfrei storniert oder umgebucht werden. Bei Stornierung oder Umbuchung ab 20 Tagen (dabei wird der Tag des Trainingsbeginns nicht mitgerechnet) erheben wir 50% des Trainingspreises und der Prüfungsgebühr. Sie sind berechtigt, einen geeigneten Ersatzteilnehmer zu entsenden. Bei Nichterscheinen des Trainingsteilnehmers, stellen wir Ihnen den vollen Trainingspreis und die Prüfungsgebühren in Rechnung. Wir behalten uns Absagen aus organisatorischen und technischen Gründen (etwa bei Nichterreichen der abhängigen 2 Mindestteilnehmerzahl oder krankheitsbedingtem Ausfall des Trainers) vor. Bei einer Absage durch BXB wird, mit dem Einverständnis der Teilnehmer, auf einen anderen Termin umgebucht. Sollte eine Umbuchung nicht möglich sein, erstattet die BXB in dem Kontext getätigte Zahlungen zurück.

# AGB - offenes Academy-Programm

## Live Online Trainings

Gegenstand der Leistung ist die Teilnahme an einem virtuell durchgeführten Training. Der Kunde erhält alle notwendigen Login-Daten vorab per E-Mail und erklärt sich, bei der Buchung des Trainings, mit der Erfüllung der notwendigen technischen Anforderungen seitens des Teilnehmers einverstanden. Die Voraussetzungen können auf der Webseite jederzeit eingesehen werden. Der Kunde hat keine Rechte an diesen Trainings erworben. Dem Teilnehmer wird lediglich ein für die Dauer der Nutzung nicht ausschließliches, nicht übertragbares und zeitlich begrenztes Nutzungsrecht eingeräumt. Die übermittelten Login-Daten sind vertraulich und personengebunden, diese dürfen ohne ausdrückliche Erklärung nicht weitergegeben werden. Weiterhin dürfen keine zusätzlichen Personen das virtuelle Training besuchen, am gesamten Training oder an Auszügen des Trainings aktiv oder passiv teilnehmen. Bei technischen Problemen oder Nichterfüllung der technischen Anforderungen, welche nicht durch die BXB verursacht wurden, können keine Ansprüche geltend gemacht werden.

## Durchführungsabweichung

Die BXB ist berechtigt, Trainings zeitlich zu verändern und gegebenenfalls kurzfristig abzusagen. Bei Absage des Trainings bietet die BXB Ersatztermine an. Findet sich kein passender Termin, erstattet die BXB bereits gezahlte Entgelte zurück. Ein Anspruch auf Kosten, die durch Arbeitsausfall entstehen, ist ausgeschlossen, es sei denn, solche Kosten entstehen aufgrund grob fahrlässigen Verhaltens seitens der BXB.

## Copyright, Urheber und Markenrechte

Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung der Trainingsunterlagen oder von Teilen daraus behalten wir uns vor. Kein Teil der Trainingsunterlagen darf - auch auszugsweise - ohne unsere schriftliche Genehmigung in irgendeiner Form - auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung - reproduziert, insbesondere unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt, verbreitet oder zu öffentlichen Wiedergaben benutzt werden. In diesen Trainings werden verschiedene Softwarelösungen eingesetzt, die durch Urheber- und Markenrechte geschützt ist. Die Softwarelösungen dürfen weder kopiert noch in sonstiger maschinenlesbarer Form verarbeitet werden und dürfen nicht aus dem Trainingsraum entfernt werden. Des Weiteren gelten die deutschen und europäischen Urheberrechtsbestimmungen.

## Haftung

In unseren Trainings werden Unterricht und Übungen so gestaltet, dass ein aufmerksamer Teilnehmer die Trainingsziele erreichen kann. Für den Trainingserfolg haften wir jedoch nicht. Soweit nicht durch § 309 Nr. 7 und 8 BGB geregelt, haften wir für von unseren Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden - gleich aus welchem Rechtsgrund - einmalig bis zu einem Gesamtbetrag in Höhe der Gesamtvergütung, höchstens jedoch insgesamt bis zu einem Betrag von EUR 10.000. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. Die BXB haftet nicht für Schäden, die durch Viren auf kopierten Datenträgern entstehen können. Dies gilt auch für Public Domain Software. Von Teilnehmern mitgebrachte Datenträger dürfen nicht auf unsere Rechner aufgespielt werden, es sei denn, dieses ist ausdrücklich mit uns schriftlich vereinbart. Sollte der BXB durch eine Zuwiderhandlung hiergegen ein Schaden entstehen, behält sie sich die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen vor.

## 15. Höhere Gewalt und Leistungshindernisse

Für Ereignisse höherer Gewalt, die der BXB die vertragliche Leistung erheblich erschweren oder die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die BXB nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss des Vertrages eintreten. Sollte die BXB durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit die BXB auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich diese verzögert. Jede Vertragspartei wird alles in ihren Kräften stehende unternehmen, was erforderlich und zumutbar ist, um das Ausmaß der Folgen, die durch die höhere Gewalt hervorgerufen worden sind, zu mindern. Die von der höheren Gewalt betroffene Vertragspartei wird der anderen Vertragspartei den Beginn und das Ende des Hindernisses jeweils unverzüglich schriftlich anzeigen.

16. Jeder Teilnehmer ist verpflichtet, Abwerbeversuche innerhalb der Teilnehmergruppe zu unterlassen.

## 17. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, oder dieser Vertragstext eine Regelungslücke enthalten, so werden die Vertragsparteien die unwirksame oder unvollständige Bestimmung durch angemessene Regelungen ersetzen oder ergänzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der gewollten Regelung weitestgehend entsprechen. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt.

18. Als Gerichtsstand wird Groß-Gerau vereinbart. Alle Änderungen oder Abweichungen müssen schriftlich erfolgen.



BXB Managementzentrum  
der Wirtschaft GmbH

Farmstraße 16 - 18  
D-64546 Mörfelden-Walldorf

Fon 06105/6073-74  
Fax 06105/6075

E-Mail [info@bxb.de](mailto:info@bxb.de)  
Internet [www.bxb-management.de](http://www.bxb-management.de)