

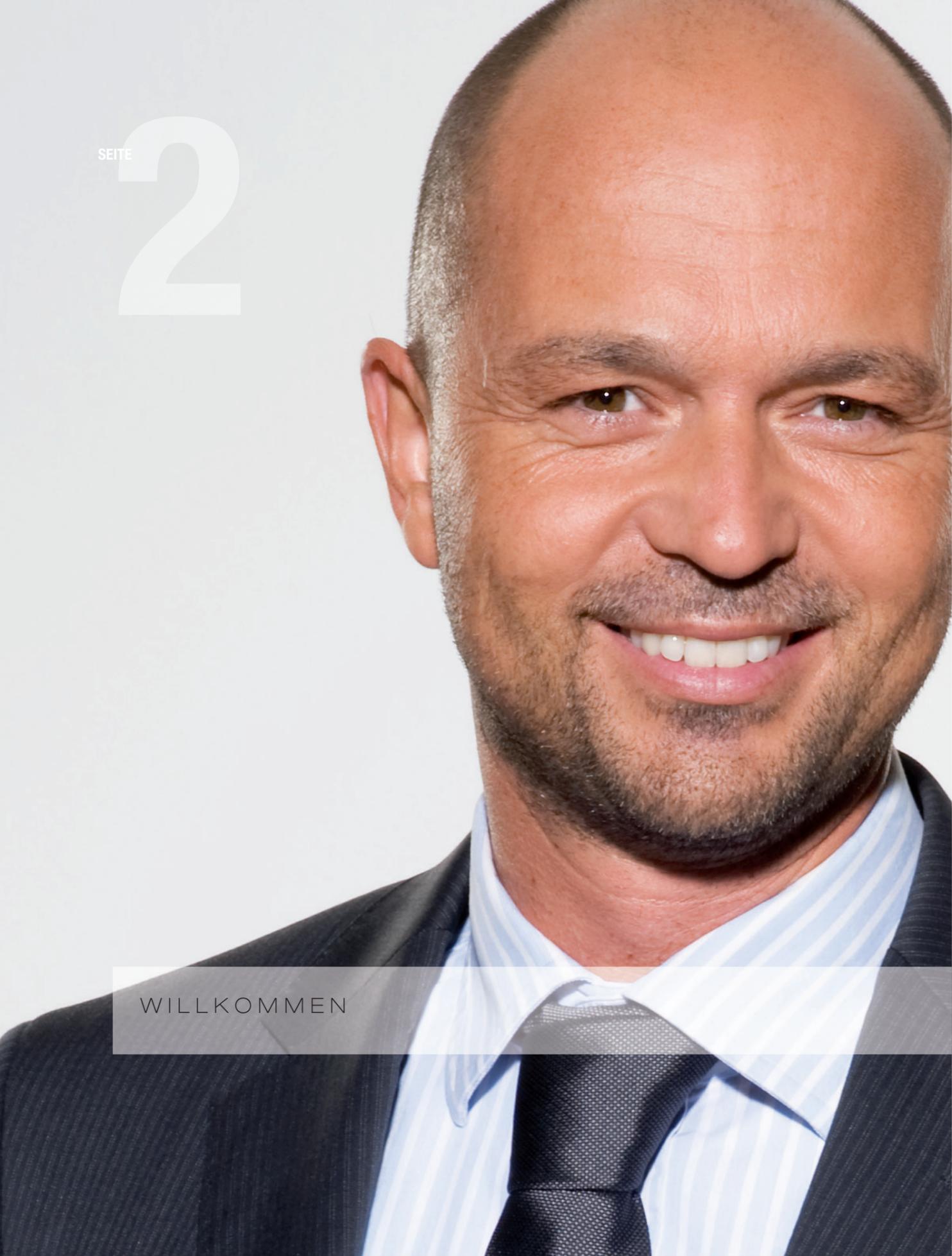
Training mit
holger jo scholz
und seinem Team



TRAINING + COACHING

holger jo scholz

... einfach machen



WILLKOMMEN

Berufliche und persönliche Weiterentwicklung sind für Mitarbeiter und Führungskräfte heute ein Muss, um im Verdrängungswettbewerb die entscheidenden Unterschiede gegenüber den Kunden auszumachen.

Um die eigenen Leistungsfähigkeiten zu erhalten und auszubauen, braucht der aktive Verkäufer und die moderne Führungskraft ständig neue Impulse und regelmäßiges Training.

Holger Jo Scholz ist Trainer und Business-Coach. Sein Name steht für eine professionelle Durchführung von Seminaren, Workshops und Coachings. Mit seinen erlebnisorientierten Lernmethoden, unterhaltsam vermittelten Wissen und seinem authentischen Auftreten, gilt er als Experte für den emotionalen Vertrieb.

Durch seine langjährigen Erfahrungen in verschiedenen Positionen im Vertrieb, vermittelt er in seinen Seminaren und Coachings keine pure Theorie, sondern sofort umsetzbares Praxiswissen und Know-how.

**IMMER NACH SEINEM
KLAR DEFINIERTEN ERFOLGSREZEPT:**

» einfach machen

SEITE

4

TRAINING
UND
COACHING

INHALTSVERZEICHNIS

6...	Erfolgreich im Verkauf
8...	Beraten Sie noch oder verkaufen Sie schon
10...	Training on the job
12...	Außendiensttraining
14...	Telefontraining
16...	Reklamationsmanagement
18...	Training für Azubis
20...	Führungstraining
22...	Zeitmanagement / Arbeitsplatzorganisation
24...	Präsentationstraining
26...	Beratungsdiebstahl
28...	Teamtraining
30...	Motivationsworkshop

ERFOLGREICH IM VERKAUF

Der Kunde erwartet heute nicht nur Material beim Einkauf, er will ein Einkaufserlebnis und Lösungen haben. Fachkompetenz wird heute von den Kunden vorausgesetzt, aber nicht mehr als entscheidender Abschlussfaktor gewertet. Die richtige Kundenansprache entscheidet schnell über den weniger oder mehr erfolgreichen Ablauf eines Gesprächs.

Viele Chancen werden nicht wahrgenommen einen Kunden auch zum Kunden zu machen. Oft wird viel Argumentiert und Präsentiert und zu wenig auf die tatsächlichen Bedürfnisse des Kunden eingegangen. Abschlusssignale werden übersehen oder überhört.

Die Teilnehmer optimieren in diesem Training ihre Kundenansprache. Sie erkennen die Bedeutung des „aktiven Zuhörens“. Durch eine Verringerung des Gesprächsanteils des Verkäufers zu Gunsten des Kunden, werden Kundenbedürfnisse und Abschlusssignale besser erkannt und genutzt. Die Teilnehmer verbessern ihre Kommunikationsfähigkeiten und lernen souverän und kompetent auf Einwände und in schwierigen Situationen zu reagieren.

ZIELGRUPPE

- » Fachverkäufer
- » Auszubildende / Neu- und Quereinsteiger
- » Alte Hasen die ihr Wissen auf den neuesten Stand bringen wollen

INHALTE

- » Aktive Kundenansprache
Gesprächseinstieg einmal anders
- » Bedarfsanalyse
Grundlagen der Fragetechniken
- » Erfolgreiche Kommunikation mit dem Kunden
- » Aktives Zuhören nutzen
„Zwischen den Zeilen lesen“
- » Hochwertige Materialien erfolgreich verkaufen
- » Auf Einwände und Widerstände kompetent reagieren
- » Abschlusssignale erkennen und Zusatzverkäufe tätigen

BERATEN SIE NOCH ODER VERKAUFEN SIE SCHON

Die Teilnehmer erleben in diesem Seminar wie wichtig das Bewusstsein ist, nicht nur ein Berater zu sein, sondern ein aktiver Verkäufer. Oft ist ein Mitarbeiter in der Ausstellung schon damit zufrieden, wenn er Kunden ausführlich und gut beraten hat. Angebote werden noch zu selten zielorientiert nachgefasst.

Neben dem Aufzählen und Erklären von Produktvorteilen ist es in einem Verkaufsgespräch darüber hinaus viel wichtiger, dem Kunden deutlich zu machen, was er persönlich davon hat dies oder jenes Produkt zu kaufen.

Der berühmte Nutzen – was bringt ihm das?

Dazu ist es wichtig den Kunden richtig einschätzen zu können. Umso besser der Verkäufer sein Gegenüber kennt, desto besser und zielorientierter kann er argumentieren.

In diesem Training erfahren und erleben die Teilnehmer welche Argumente zu welchem Kunden passen. Sie erfahren zu welchem Verkäufertyp sie zählen und wie sie ihre ganz persönlichen Eigenschaften gezielt einsetzen und ausbauen können.

ZIELGRUPPE

- » Fachverkäufer

INHALTE

- » Beraten Sie noch, oder verkaufen Sie schon?
- » Was unterscheidet einen Berater vom Verkäufer
- » Kundentypen erkennen und Vorgehensweisen darauf abstimmen
- » Was hat der Kunden davon bei mir zu kaufen?
- » Mit Nutzen argumentieren und überzeugen
- » Angebote zielorientiert verfolgen

TRAINING ON THE JOB

Beim Training on the job begleitet der Trainer den Verkäufer im Tagesgeschäft. Gegenüber den Kunden wird er entweder offen als Coach oder als „neuer Kollege“ vorgestellt, der eingearbeitet wird. Gemeinsam wird nach dem Verkaufsgespräch der Ablauf von der Begrüßung bis zur Verabschiedung besprochen.

Der Verkäufer erhält ein direktes Feedback mit konkreten Tipps und Empfehlungen, welche beim nächsten Gespräch direkt umgesetzt werden können.

Dabei werden Vorgehens- und Verhaltensweisen des Verkäufers erkannt und analysiert. Die vorhandene Potenziale deutlich gemacht und Verbesserungsmöglichkeiten vom Trainer aufgezeigt.

Der Verkäufer erlernt wirkungsvolle Methoden, um Kunden kompetent und mit authentischem Verhalten zu begeistern. Er optimiert seine Kommunikation und erkennt die Bedeutung der Körpersprache sowie die Auswirkung des Sprechverhaltens auf den Verlauf eines Gesprächs.

ZIELGRUPPE

» Führungskräfte, Verkäufer im Innen- und Außendienst



AUSSENDIENSTTRAINING

Die Anforderungen an einen Außendienstmitarbeiter um heute Kunden aufzubauen und vorhandene Kunden auch als Kunden zu halten, sind deutlich höher geworden. Das Marktvolumen wird kleiner, und viele Wettbewerber sind ebenfalls sehr aktiv im Markt unterwegs. Der Außendienst eines Unternehmens gewinnt für den Erfolg im Verdrängungswettbewerb zunehmend an Bedeutung.

Die emotionale Verbundenheit zwischen Kunden und ihren Ansprechpartnern im Innen- und Außendienst ist immer noch die Grundvoraussetzung für die Zusammenarbeit mit einem Lieferanten. Fachkompetenz, gute Preise und pünktliche Lieferungen werden von den Kunden heute vorausgesetzt. Doch oft werden gute und teilweise langjährige Kontakte nicht ausreichend gepflegt. Die Bedürfnisse und Aussagen des Kunden nicht richtig wahrgenommen. Viele Chancen werden verpasst Bestandskunden auszubauen und neue Kunden zu gewinnen.

ZIELGRUPPE

- » Verkäufer im Außendienst

INHALTE

- » Professionelle Gesprächsvorbereitung
- » Effektives Nutzen aller zur Verfügung stehenden Medien
- » Der erste Eindruck durch Kleidung und Firmenfahrzeug
- » Gesprächseinstieg einmal anders
- » Hintergründe erfolgreicher Kommunikation
- » Klassische Einwände und Widerstände im Außendienst
- » Effizientes Reklamationsmanagement
- » Bestandskunden halten und Umsätze ausbauen
- » Zielorientiert Neukunden gewinnen
- » Die Effektivität der A-B-C-Analyse

TELEFONTRAINING

In den „Ohren“ des Kunden sind die Ansprechpartner am Telefon das eigentliche Unternehmen. Nur nebenbei wirken Kataloge, Preislisten und Internetauftritt als Maßstab für einen kompetenten Geschäftspartner. Die Erlebnisse im Tagesgeschäft am Telefon sind entscheidend für den Gesamteindruck, den sich ein Kunde von einem Unternehmen macht.

Nicht nur beim Kontakt mit einem Neukunden ist der erste Eindruck am Telefon sehr wichtig. Gerade im Umgang mit langjährigen Bestandskunden besteht schnell die Gefahr, dass die Bedeutung der Kundenorientierung am Telefon zwar jedem bekannt ist – doch man „unter Freunden“ sehr schnell zu locker wird. Es gilt auch alte und treue Kunden immer wieder wie Neukunden zu behandeln.

Im Training erkennen die Teilnehmer wie wichtig jedes Telefonat ist und wie stark sich das persönliche Telefonverhalten auf das Gesamtbild des Unternehmens auswirkt. Die Teilnehmer erlernen wirkungsvolle Methoden, um Kunden am Telefon kompetent und mit authentischen Verhalten zu betreuen. Sie optimieren ihre Kundenansprache am Telefon und erkennen die Bedeutung der eigenen Stimme und ihres Sprechverhaltens auf den Ablauf eines Gesprächs.

ZIELGRUPPE

- » Mitarbeiter im Innendienst / Verkauf

INHALTE

- » Vor- und Nachteile im Umgang mit dem Telefon
- » Grundlagen und Hintergründe erfolgreicher Kommunikation
- » Kundeneinwände und schwierige Situationen
- » Angebote effektiv und zielorientiert verfolgen
- » Sprache gezielt einsetzen und nutzen
- » Aktives zuhören lernen

Zu einer guten Kundenbindung gehört auch ein professionelles und schnelles Bearbeiten von Reklamationen und Beanstandungen. Jede Reklamation ist eine Chance besser zu werden oder einen Kunden noch mehr an das Unternehmen zu binden. Eine gut erledigte Reklamation trägt mehr zur Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlung bei, als ein normal abgelaufener Geschäftsvorgang.

Viele Kunden sind dabei sehr emotional und reagieren äußerst empfindlich auf Aussagen des Verkäufers. Dabei können die falschen Worte und Gesten schnell eine unangenehme Situation, noch unangenehmer machen. Gerade weil eine Reklamation für einen Kunden nichts Alltägliches ist, ist deren schnelle Bearbeitung und eine professionelle Reaktion für die Kundenzufriedenheit sehr wichtig.

Die Teilnehmer wissen nach diesem Seminar, warum ein gut funktionierendes Reklamationsmanagement so wichtig für den Unternehmenserfolg ist – und wie man Beanstandungen schnell und effizient bearbeitet. Damit aus reklamierenden Kunden, weiter kaufende Stammkunden bleiben ... oder werden.

ZIELGRUPPE

- » Fachverkäufer in den Ausstellungen, im Innen- und Außendienst

INHALTE

- » Die Reklamation als Glücksfall
- » Vorbereitung auf die Reklamation
- » Was erwartet der Kunde wirklich?
- » Die Bedeutung der eigenen Einstellung
- » „Du-Depp-Formulierungen“ vermeiden
- » Umgang mit schwierigen und lauten Kunden
- » Tipps, wie man garantiert Kunden verliert

TRAINING FÜR AZUBIS

Im Arbeitsalltag sind die Mitarbeiter oft so ins Tagesgeschäft eingebunden, dass leider nur selten die Möglichkeit besteht, dem Auszubildenden neben den erforderlichen Mindestkenntnissen für die Abwicklung z.B. von Aufträgen, auch noch wichtige Grundlagen im Bereich der sozialen Kompetenz zu vermitteln.

Die Auszubildenden haben schnell Kundenkontakt, sei es am Telefon, an der Theke oder in der Ausstellung. Viele Dinge werden dabei vom Arbeitgeber und den Kollegen als Selbstverständlich vorausgesetzt – doch tatsächlich nur selten richtig geschult.

Neben den fachlichen Qualifikationen sind im täglichen Verkaufsalltag immer mehr Soft Skills gefragt. Wie melde ich mich am Telefon, wie wichtig sind Etikette und Umgangsformen, wie wirkt die Kleidung und mein Verhalten auf den Kunden. Was kann ich als junger Mensch beeinflussen, um ein erfolgreicher Verkäufer zu werden. In diesem Training lernen die Auszubildenden, wie sie sich im Berufsalltag richtig kleiden, ausdrücken und benehmen. Sie lernen die Grundkenntnisse für kundenorientiertes Verhalten.

ZIELGRUPPE

- » Auszubildende

INHALTE DES SEMINARS

- » Die Sprache und der Umgang im Berufsalltag
- » Richtige Kleidung und gepflegtes Erscheinungsbild
- » Bekannt machen
Wer wird wie begrüßt?
- » Erfolgreiche Kommunikation mit dem Kunden
- » Duzen und Siezen
Wann passt was
- » Umgang mit dem Telefon

FÜHRUNGSKRÄFTETRAINING

Das Thema Mitarbeiterführung und Mitarbeitermotivation gehört nach wie vor zu den wichtigsten Einflussfaktoren von wirtschaftlich erfolgreichen Unternehmen.

Der eigene Führungsstil entwickelt sich im Laufe der Karriere. Erfahrungen werden gesammelt und Vorgehensweisen werden geprägt. Die richtigen Grundwerte sind dabei wichtiger denn je, um Mitarbeiter aufrichtig zu führen und zu motivieren. Ehrliches Interesse und Empathie sind unumgängliche Faktoren im Motivations- und Führungsprozess.

Im Unternehmen treffen dabei bunt zusammengewürfelte Menschen in einer Zweckgemeinschaft aufeinander. Die Motive von Mitarbeiter und Führungskraft sind dabei meist sehr unterschiedlich. Dazu stimmt mal die Chemie, mal stimmt sie nicht – zwischen Chef und Mitarbeiter oder auch zwischen den Mitarbeitern untereinander. Im Training wird über das DISG-Modell völlig wertneutral jedem Teilnehmer dargestellt, wie er „tickt“. Weiter wird er sensibilisiert dafür, wie die Menschen in seinem Umfeld „ticken“. Es werden Möglichkeiten erlernt, wie Kommunikation gewinnbringend in den einzelnen Situationen genutzt werden kann. Führungskräfte wirken immer symbolisch – ob sie wollen oder nicht – sie haben jedoch die Möglichkeit sich bewusst dafür zu entscheiden, wie sie wirken wollen und was sie damit erreichen können.

ZIELGRUPPE

- » Führungskräfte und angehende Führungskräfte

INHALTE

- » Führung mit Methode
- » Führung mit Werten: aufrichtig führen!
- » Ehrliches Interesse und Empathie als Grundlage der Führungskultur
- » DISG® Persönlichkeitsmodell kennen und im Alltag nutzen
- » Erfolgreich und authentisch Mitarbeiter motivieren
- » Strukturierte Mitarbeitergespräche führen



ZEITMANAGEMENT / ARBEITSPLATZORGANISATION

Man berät einen Kunden, gleichzeitig klingelt das Telefon und der Kollege, der Chef oder ein Mitarbeiter benötigt eine Information. Parallel kommen gerade 10 neue Emails, viele andere müssen noch beantwortet werden. Dazu die noch zu bearbeitenden Anfragen und das vorzubereitende Meeting...

Um am Arbeitsplatz auch in zunehmend hektischer werdenden Zeiten effizient und strukturiert arbeiten zu können, benötigt man eine optimale Arbeitsorganisation.

In diesem Training haben die Teilnehmer Gelegenheit, sich mit ihrem eigenen Arbeitsverhalten kritisch auseinander zu setzen. Sie lernen ihr individuelles Effizienzsystem kennen. Sie erhalten Tipps und Empfehlungen, wie sie sinnvolle Prioritäten setzen, Abläufe optimieren und ihr persönliches Zeitmanagement nachhaltig verbessern können.

ZIELGRUPPE

- » Führungskräfte, Verkäufer, Außendienstmitarbeiter

INHALTE

- » Analyse des eigenen Arbeitsverhaltens
- » Persönliche Zeitfallen und Störfaktoren
- » Unterbrechungen minimieren
- » Organisation des Arbeitsplatzes
- » Ablage und Dokumentationen
- » Prioritäten bei der Aufgabenbewältigung
- » Methoden und Techniken der Zeitplanung



PRÄSENTATIONSTRAINING

Jeder Referent möchte sich bei seiner Präsentation vor dem Chef, vor Kollegen und Mitarbeitern oder bei Kundenveranstaltungen sicher fühlen. Er will glaubwürdig, kompetent und überzeugend wirken, seine Botschaften erfolgreich vermitteln und visualisieren – ohne durch Überfrachtung zu nerven.

Viele Inhalte sind ideal durch Power-Point zu vermitteln. Doch gerade dieses Medium muss richtig eingesetzt werden. Zahllose Seiten mit vielen Effekten, Zahlen, Daten und Fakten überfordern meist die Zuhörer.

Durch dieses Training erlernen die Teilnehmer Präsentationsmethoden. Sie erkennen ihre ganz persönlichen Verbesserungspotenziale, um diese dann gezielt zu nutzen.

... damit die Zuhörer nicht einschlafen

ZIELGRUPPE

- » Führungskräfte, Verkäufer, Außendienstmitarbeiter

INHALTE

- » Die Bedeutung einer professionellen Vorbereitung
- » Komplexe und schwierige Inhalte verständlich präsentieren
- » Der optimale Umgang mit verschiedenen Medien
- » Das eigene Sprechverhalten verbessern
- » Körpersprache sicher einsetzen
- » Die Erfolgsfaktoren authentischer Rhetorik
- » Sicherer Umgang mit Einwänden und Störungen

BERATUNGSDIEBSTAHL

Die Kunden lassen sich immer öfter im Fachhandel ausführlich beraten; und informieren sich anschließend über Preise im Internet oder beim Wettbewerb. Einige Kunden sind dann verloren. Auf der anderen Seite gibt es sehr viele Kunden, die nicht online oder beim Wettbewerb, sondern bei Ihrem Händler vor Ort kaufen wollen.

Doch vor dem Abschluss wird dann das günstige Angebot aus dem Internet oder dem Wettbewerbern aus der Region dem Verkäufer vorgelegt.

Die Teilnehmer optimieren Ihr Verhalten bei Einwänden und Preisverhandlungen. Sie erhalten Tipps und Empfehlungen wie sie souverän und kompetent in schwierigen Gesprächssituationen reagieren. Die Teilnehmer kennen die Wettbewerber, Vorgehensweisen und Preisgestaltungen aus dem Internet.

ZIELGRUPPE

- » Fachverkäufer Ausstellung/Theke/Innen- und Außendienst

INHALTE

- » Aktuelle Anbieter im Netz kennen
- » Die Motivstruktur des Internetkunden
- » Chancen und Risiken für den Verkäufer
- » Was hat der Kunde davon vor Ort zu kaufen
- » Mit Nutzen formulieren und argumentieren
- » Einwände als Interessesignale erkennen
- » Souverän und kompetent reagieren
- » Preise verteidigen und erklären
- » Zielorientiert argumentieren

TEAMTRAINING

In einem Teamtraining werden im Gegensatz zu individuellem Training nicht persönliche Fähigkeiten und Kompetenzen individuell entwickelt, sondern Prozesse innerhalb des Teams. Dazu gehören zum Beispiel das Kommunikations- und Konfliktverhalten, die eigene Leistung und die grundsätzliche Kundenorientierung. Obwohl Team-Trainings in Mannschaftssportarten schon lange üblich sind und große Erfolge nachweisen, werden diese in Unternehmen noch zu selten durchgeführt.

Eine gute Teambildung geschieht meist in einzelnen Abteilungen – selten werden alle Abteilungen eines Unternehmens als Team wahrgenommen. Gründe warum etwas nicht einwandfrei funktioniert oder Reklamationen auftauchen, werden in anderen Abteilungen gesehen.

Seit vielen Jahren gehören trainingsbegleitende Elemente zu den innovativen Instrumenten der erfolgreichen Personalentwicklung, die Ziele im Sinne einer Lernfeldverlagerung erfahrbar machen. Nicht die Power-Point-Präsentation und ein Vortrag bringen hier die Erfolge, sondern Übungen und aktives Mitmachen sind der Weg.

Erlebnisorientierte Lernmethoden schaffen darüber hinaus in einem Teamtraining eine motivierende Atmosphäre. Vorgehens- und Handlungsweisen die in einem Unternehmen fest eingefahren sind, werden im Training mit gezielten Übungen deutlich gemacht. Sie werden besprochen und regen zu offenen Diskussionen an, was wie verbessert werden kann – und auch was auf der anderen Seite positiv ist.

Das Ziel eines Teamtrainings ist es, die Leistung zu optimieren. Eigene Verhaltensweisen sollen dadurch verstärkt werden. Die Kommunikation unter den Kollegen wird verbessert und wirkt sich dadurch auch positiv auf die Kundenorientierung aus. Die Teilnehmer erkennen darüber hinaus die Potenziale einer erfolgreichen Teamarbeit.

MOTIVATIONSWORKSHOP

Die aktuellen Umsätze sind gut, die Prognosen auf Wachstum gerichtet. Neue Mitarbeiter werden gesucht – aber der Markt bietet nur wenige Bewerber. Gerade in dieser Situation ist es wichtig die eigenen Mitarbeiter zu motivieren und an das Unternehmen zu binden.

Das Potenzial engagierter Mitarbeiter wird von vielen Unternehmen nur unzureichend erkannt und oft nicht zielorientiert genutzt.

**FÜR DIE MOTIVATION DER MITARBEITER SIND
VERSCHIEDENE FAKTOREN ENTSCHEIDEN:**

- » Die Identifikation mit dem Unternehmen
- » Wertschätzung vom Vorgesetzten
- » Teamorientierung unter den Kollegen

**BESSERE BEZAHLUNG SPIELT
EINE UNTERGEORDNETE ROLLE –
EMOTIONALE GRÜNDE SIND ENTSCHEIDEND.**

Der Motivationsworkshop hat hier einen „Eventcharakter“. Viele Trainings- und Motivationselemente werden unter freiem Himmel durchgeführt. Je nach Region werden geeignete Veranstaltungsorte angeboten.

Unter Anleitung des professionellen Outdoor-Trainer Luis Karg erleben die Teilnehmer in verschiedenen Übungen alle Stufen der Kommunikationsebenen und Entwicklungsprozesse in einem Team.

Der Spaß und das Team stehen dabei im Vordergrund – es werden aber immer wieder die parallelen zum Arbeitsalltag aufgezeigt. Die Teilnehmer werden dabei ständig motiviert, sich aktiv einzubringen.



TRAINING + COACHING

holger jo scholz

... einfach machen

St. Urban Straße 7
65385 Rüdesheim am Rhein

Telefon 06722 943993
Telefax 03222 4334041
Mobil 0172 6609698

holger.jo.scholz@t-online.de

Bildnachweis: siehe www.holger-jo-scholz.de/Impressum/Bildnachweis.pdf

www.holger-jo-scholz.de