



## Zielgruppe:

- Office-Manager/-innen und Mitarbeiter/-innen im Office
- Customer Service, Vertriebsinnendienst, Sales Assistant, Kundenservice
- Assistenz für Management, Teams oder Projekte

## Ihr Nutzen:

### Tag 1

Agile Arbeitsmethoden im Office  
Schlagfertig am Telefon: Agile Gesprächstechniken  
Tägliche Herausforderung: Schwierige Telefonate meistern

### Tag 2

Erfolgreiche Teamarbeit zwischen Vertrieb und Customer Service  
Selbstmanagement im Office  
Entscheidungen unter Zeitdruck – Stärken Sie Ihre Resilienz

## Ihr Vorsprung:

Jeder Teilnehmer erhält mit dem Seminar die S+P Tool Box:

- + S+P Tool Box: Agile Techniken für das Office Management
- + S+P Checkliste: 10 Tipps zur erfolgreichen Einwandbehandlung
- + S+P-Test: Eigene Kommunikations-Stärken einschätzen

[Hier online anmelden](#)



## Termine:

**29.-30.07.2021**  
Online Schulung

**26.-27.08.2021**  
Online Schulung

**25.-26.11.2021**  
Online Schulung

## Preis:

**855,- €**  
Zzgl. 19% MwSt.

Im Preis enthalten:  
Teilnehmerunterlagen als PDF

Produkt-Nr. F11

## Programm 1. Seminartag

09.15 Uhr

**Begrüßung**

9.30 bis 13.00 Uhr

**Agile Arbeitsmethoden**

> Wie etabliere ich ein **agiles Office Management**?

> Mehr Flexibilität im Tagesgeschäft – Einsatz von agilen Techniken:

- **Scrum, Kanban & Co.**
- **Design Thinking für schwierige Aufgaben**
- **Barcamp und Ted Talk**

> Flow schaffen und ein Pull-System etablieren

Jeder Teilnehmer erhält folgende S+P Produkte:

+ S+P Tool Box: Agile Techniken für das Office Management

**Schlagfertig am Telefon: Agile Gesprächstechniken**

> Wie fange ich an? Aufhänger für einen **gelungenen Gesprächseinstieg**

> Agile Techniken im **Beratungs- und Kundengespräch**:

- Mit den richtigen Fragen fängst Du gute Fische
- **ZOPA, BATNA & Co.**
- Zugeständnisse gut verkaufen

> Die **besten Taktiken** fürs Telefon:

- Der große Biss
- Schlechte Nachricht/ gute Nachricht
- Kunden an Bord holen mit der Salami-Taktik

Gesprächs-  
techniken für  
gelungene  
Telefonate

14.00 bis 17.00 Uhr

**Tägliche Herausforderung: Schwierige Telefonate meistern**

> **Telefonische Beschwerden** und Reklamationen souverän entgegennehmen

> Langatmige, unpassende Telefonate gekonnt unterbrechen

> „**Ich will den Geschäftsführer sprechen!**“

Ab 17.00 Uhr

**Zusammenfassung und offene Gesprächsrunde**



[Hier online anmelden](#)

Produkt-Nr. F11

09.15 Uhr

**Begrüßung**

9.30 bis 13.00 Uhr

**Erfolgreiche Teamarbeit zwischen Vertrieb und Customer Service**

- > **Effektive Zusammenarbeit** und optimale Abstimmung
- > Die **Back Office-Rolle**: Kompetente „Anlaufstelle“ für Dritte sein:
  - Moving Motivators: Sich selbst und andere motivieren
  - Agile Teamarbeit mit SCARF

Jeder Teilnehmer erhält die **S+P Toolbox**:

+ S+P-Test: Eigene Kommunikations-Stärken einschätzen

**Selbstmanagement im Office**

- > **Resilienz: Techniken** des Selbstmanagements kennenlernen
  - > Neue Techniken des Selbstmanagements:
    - **Agilität als Lösung**
    - **Say No: Zeit gewinnen für das Wesentliche**
    - **Planning Poker**
    - **Start Doing – Keep Doing – Stop Doing**
  - > Agile Arbeitsorganisation: **Vernetzen und Zusammenarbeiten**
  - > Komplexität mit der **ALPEN-Methode** abbauen:

Agilität als  
Lösung

14.00 bis 17.00 Uhr

**Entscheidungen unter Zeitdruck – Stärken Sie Ihre Resilienz**

- > Entscheidungssituation analysieren, Ziele definieren und Alternativen abwägen
- > Methoden zur Entscheidungsfindung:
  - **Silent Priorisation**
  - **Punktabstimmung**
  - **Kill the stupid rule**
- > Wichtige Entscheidungen treffen – allein oder im Team?

Ab 17.00 Uhr

**Zusammenfassung und offene Gesprächsrunde**



[Hier online anmelden](#)

Produkt-Nr. F11



### Achim Schulz

#### Geschäftsführer Schulz & Partner GmbH

Herr Achim Schulz gründete Schulz & Partner 2007. Er berät seit 22 Jahren mittelständische Unternehmen und Banken. Zu seinen Branchen-Schwerpunkten zählen Anlagenbau, Automotive, Banken, Finanz-dienstleister, Gesundheitswesen, Handel sowie Non-Profit-Organisationen.

Er berät Unternehmen in Umbruch- und Veränderungssituationen, bei Nachfolge-Lösungen sowie in Team-Entwicklungsprozessen.

### Miriam Boglino

#### Fachbereich Internationales Business

Frau Miriam Boglino ist seit über 10 Jahren als Justiziarin in London tätig. Sie kennt die Do`s und Don`ts internationaler Verhandlungsführung.

Zu ihren Schwerpunkten zählen internationale Vertriebsaktivitäten sowie das Führen multikultureller Teams.

### Reiner Schon

#### Fachbereich Teamentwicklung

Herr Reiner Schon leitete verschiedene Vertriebsteams in Umbruchsituationen. Er verfügt über „Insider-Wissen“, wenn es um die erfolgreiche Führung von größeren Mitarbeiterteams geht.

Aufgrund seiner langjährigen Tätigkeit im Vertrieb verfügt er über eine branchenübergreifende Kommunikations- und Verhandlungs-Expertise.

### Kirsten Kreuzberg

#### Fachbereich Vertrieb

Frau Kirsten Kreuzberg ist im Vertrieb für die Commerzbank tätig. Im Rahmen ihrer verschiedenen Vertriebsaufgaben hat sie Teams unterschiedlicher Größen geführt. Dabei ist einer ihrer Schwerpunkte die Begleitung von Veränderungsprozessen im Vertrieb.

Als Trainerin begleitet sie Vertriebsteams beim Ausbau und der Intensivierung ihrer Sales-Aktivitäten.



[Hier online anmelden](#)