



Zielgruppe:

- Office-Manager/-innen und Mitarbeiter/-innen im Office
- Customer Service, Vertriebsinnendienst, Sales Assistant, Kundenservice

Dein Nutzen:

Tag 1

- Mit Fachwissen überzeugen: Neue Techniken der Unternehmensführung
- Kundenangebote: Welche Do's und Don'ts musst du zwingend beachten?

Tag 2

- Agile Arbeitsmethoden im Office
- Schlagfertig am Telefon: Agile Gesprächstechniken

Tag 3

- Erfolgreiche Teamarbeit zwischen Vertrieb und Customer Service
- Selbstmanagement im Office

Dein Vorsprung:

Jeder Teilnehmer erhält die **S+P Tool Box**:

- + S+P Leitfaden: „BWL Basis-Wissen“
- + S+P Checkliste: „Die wichtigsten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen“
- + S+P Tool: Agile Techniken für das Office Management

Termine:

28.-30.07.2021
Hamburg & Köln

25.-27.08.2021
Erfurt & Berlin

24.-26.11.2021
München & Stuttgart

Preis:

2.488,- €
(inkl. 220,- €
Prüfungsgebühr)
zzgl. 19% MwSt.

Im Preis enthalten:
Teilnehmerunterlagen als PDF,
3-Gänge-Menü, Getränke und
Snacks



[Hier anmelden!](#)

Produkt-Nr. F13

Programm 1. Seminartag

09.15 Uhr

Begrüßung

9.30 bis 13.00 Uhr

Mit Fachwissen überzeugen: Neue Techniken der Unternehmensführung

> Einzelfirma, GbR, GmbH, GmbH & Co. KG, AG: **Rechtsformen im Überblick**

> Betriebswirtschaftliche Begriffe und was sie bedeuten:

- Controlling
- Kennzahlen
- Kostenarten
- Cash Flow
- Bilanzanalyse

> Neue Techniken der Unternehmensführung: Agiles Arbeiten im Unternehmen

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

+ S+P Leitfaden: „BWL Basis-Wissen“

+ S+P Checkliste: „Die wichtigsten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen“

14.00 bis 17.00 Uhr

Die wichtigsten Basics im Controlling

> Welche Aufgaben umfasst das **Controlling**?

> Die **betriebswirtschaftliche Auswertung**: Lesen, verstehen und analysieren

> **Richtig kalkulieren** mit Einzelkosten und Gemeinkosten

Kundenangebote: Welche Do's und Don'ts musst du beachten?

> Realisierbarkeit des Auftrags: Prüfung des **Preis-Kosten-Verhältnisses**

> Angebote schnell und richtig erstellen

> **Rechtliche Aspekte** bei der Angebotserstellung beachten



[Hier anmelden!](#)

Produkt-Nr. F13

Programm 2. Seminartag

09.15 Uhr **Begrüßung**

9.30 Uhr - 13.00 Uhr **Agile Arbeitsmethoden im Office**

> Mehr Flexibilität im Tagesgeschäft – Einsatz von agilen Techniken:

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

> Schaffe Flow und etabliere ein **Pull-System**

> „**Spielregeln**“ im Office Management klar definieren

Jeder Teilnehmer erhält die **S+P Tool Box:**

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

14.00 bis 17.00 Uhr **Schlagfertig mit Telefon und E-Mail**



Gelungene
Kommunikation
mit Telefon +
E-Mail

> Agil Verhandeln mit Telefon und E-Mail:

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

> Deine **besten Taktiken** für Telefon und E-Mails:

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

> Geschickter **Medien-Mix**: So bist Du noch erfolgreicher mit Telefon und E-Mail

Tägliche Herausforderung: Schwierige Telefonate und E-Mails meistern

> Die häufigsten **E-Mail-Pannen** und wie Du diese vermeiden kannst

> Lote mit dem **MESO-Konzept** Deine Verhandlungsposition aus

> **5 Erfolgstechniken** für Deine Kundenverhandlungen per Telefon und E-Mail



[Hier anmelden!](#)

Produkt-Nr. F13

Programm 3. Seminartag

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

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?



[Hier anmelden!](#)

Produkt-Nr. F13

Referenten



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, Finanzdienstleister, 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 anmelden!](#)

Produkt-Nr. F13