



S&P Unternehmerforum ist ein zertifizierter
Weiterbildungsträger nach AZAV, Ö-Cert
und DIN EN ISO 9001 : 2015.
Wir erfüllen die Qualitäts-Anforderungen des ESF.

S & P Unternehmerforum
Seminare - Inhouse Trainings



Online Schulung Profi im Front- und Back-Office

Zielgruppe:

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

Ihr Nutzen:

Agile Arbeitsmethoden im Office

Schlagfertig mit Telefon und E-Mail

Tägliche Herausforderung:
Schwierige Telefonate und E-Mails
meistern

Ihr Vorsprung:

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

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

+ S&P Checkliste: 10 Tipps zur
erfolgreichen Einwandbehandlung

+ S&P Tool: Agil Verhandeln mit
Telefon und E-Mail

+ S&P-Test: Eigene Kommunikations-
stärken einschätzen

+ S&P Checkliste: Identifizieren Sie Ihre
Zeitdiebe und Zeitfresser

Termine:

28.01.2021
Online Schulung

11.03.2021
Online Schulung

22.04.2021
Online Schulung

24.06.2021

Preis:

490,- €

Zzgl. 19% MwSt.

Im Preis enthalten: Teilnehmerunterlagen als PDF

Programm

09.15 Uhr

Begrüßung

9.30 Uhr - 13.00 Uhr

Agile Arbeitsmethoden im Office

- > Wie etabliere ich ein agiles Office Management?
- > Mehr Flexibilität im Tagesgeschäft – Einsatz von agilen Techniken:
 - o Scrum, Kanban & Co.
 - o Design Thinking für schwierige Aufgaben
 - o Barcamp und Ted Talk
- > Schaffe Flow und etabliere ein Pull-System
- > Agile Prozesse: Bessere Zusammenarbeit im Unternehmen
- > „Spielregeln“ im Office Management klar definieren
- > Kollegen „mit ins Boot holen“ – Mache Agilität zur gemeinsamen Sache

Jeder Teilnehmer erhält die S&P Tool Box:

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

13.00 Uhr – 14.00 Uhr **Pause**

14.00 Uhr – 15.30 Uhr **Schlagfertig mit Telefon und E-Mail**

- > Wie fange ich an? Aufhänger für Deinen gelungenen Gesprächseinstieg
- > Agil Verhandeln mit Telefon und E-Mail:
 - o Mit den richtigen Fragen fängst Du gute Fische
 - o ZOPA, BATNA & Co.
 - o Zugeständnisse gut verkaufen
- > Deine besten Taktiken für Telefon und E-Mails:
 - o Der große Biss
 - o Schlechte Nachricht/ gute Nachricht
 - o Kunden an Board holen mit der Salami-Taktik
- > Vermeide False Friends in Deiner Kommunikation
- > Geschickter Medien-Mix: So bist Du noch erfolgreicher mit Telefon und E-Mail



Gelungene
Kommunikation
mit Telefon +
E-Mail

Programm

15.30 Uhr – 17.30 Uhr **Tägliche Herausforderung: Schwierige Telefonate und E-Mails meistern**

- > Beschwerden und Reklamationen souverän entgegennehmen
- > Langatmige, unpassende Telefonate gekonnt unterbrechen
- > 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

Jeder Teilnehmer erhält die S&P Tool Box:

+ *S&P Tool: Agil Verhandeln mit Telefon und E-Mail*

+ *S&P Check: 10 Tipps zur erfolgreichen Einwandbehandlung*

Ab 17.30 Uhr **Zusammenfassung und offene Gesprächsrunde**

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.

Leistungsangebot von Schulz & Partner

- > Optimierungsprogramme zur Steigerung der Liquidität
- > Ratingberatung
- > Vertriebssteigerungs-Programme für Mittelstand und Banken
- > Beteiligungs- und Finanzierungsberatung
- > Operative Umsetzungsbegleitung und Interim-Management
- > Strategische Personalentwicklung mit dem 360° Feedback
- > Teamentwicklung und Führungskräfte trainings
- > Personalsuche und Personalauswahl

Ihr Vorsprung in der Praxis



Gerne informieren wir Sie über weitere Seminare und Inhouse-Trainings. Sie erreichen uns auch über www.sp-unternehmerforum.de

Teilnehmer haben auch folgende Seminare gebucht:

- > **Richtig Führen im Vertrieb**
Potentiale voll ausschöpfen – Umsätze steigern – Vertriebsziele sicher erreichen
- > **Bilanz-Wissen Kompakt**
Bilanzen lesen, verstehen und steuern
- > **Geschäftsführung kompakt**
3 Top-Bausteine für die Praxis: Das Unternehmen erfolgreich auf Kurs halten!
- > **Mit Motivation zu Spitzenleistungen**
Richtig motivieren und Ziele sicher erreichen!

Anmeldung online:
<https://sp-unternehmerforum.de/seminar-formular/>
oder E-Mail an: service@sp-unternehmerforum.de

S & P Unternehmerforum
Seminare - Inhouse-Trainings

Profi im Front- und Back-Office

Seminarpreis 490,- € zzgl. 19% MwSt. - Produkt-Nr. F12

Es gelten unsere AGB's, welche Sie unter www.sp-unternehmerforum.de einsehen können.

- | | | |
|-------------------------------------|------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 28.01.2021 | Online Schulung | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen.
Bitte informieren Sie mich über weitere
Veranstaltungstermine. |
| <input type="checkbox"/> 11.03.2021 | Online Schulung | |
| <input type="checkbox"/> 22.04.2021 | Online Schulung | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen.
Bitte übersenden Sie uns die |
| <input type="checkbox"/> 24.06.2021 | Online Schulung | Vortragsunterlagen als PDF-Version gegen eine
Schutzgebühr von 290,00 € zzgl. MwSt. |



Bei Anmeldung eines 2. Teilnehmers erhalten
Sie jeweils 10% Preisnachlass.

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden? Vielen Dank für Ihre Auskunft.

- Empfehlung Internet Newsletter Seminarportal
 Persönlicher Kontakt

Name und Position im Unternehmen

Unternehmen

Anzahl der Beschäftigten

Straße, PLZ / Ort

Telefon

E-Mail

Datum / Unterschrift

Diese Anmeldung wird durch meine Unterschrift verbindlich!

Service 
089/452 429 70-100