



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



Office Management und Customer Service

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 Management

Agile Kommunikationstechniken: Das müssen Sie wissen

Erfolgreiche Teamarbeit zwischen Vertrieb und Customer Service

Tag 2

Mit Fachwissen überzeugen: Neue Techniken der Unternehmensführung

Die wichtigsten Basics im Controlling

Kundenangebote: Welche Do's und Don'ts müssen Sie zwingend beachten?

Ihr Vorsprung:

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

+ S&P Checkliste: Wie organisiere ich meinen Arbeitsplatz richtig?

+ S&P Checkliste: Die ABC-Analyse – Prioritäten richtig setzen

+ S&P Tool Box: Agile Arbeitsmethoden

+ S&P Check: 10 Tipps zur erfolgreichen Einwandbehandlung

+ S&P Leitfaden: „BWL Basis-Wissen“

+ S&P Tool Box: Planung + Controlling + Kennzahlen

Termine:

26.-27.01.2021
Frankfurt & Köln

09.-10.03.2021
Stuttgart & München

04.-05.05.2021
Düsseldorf & Berlin

22.-23.06.2021
Hamburg & Leipzig

Preis:


980,- €
zzgl. 19% MwSt.

Im Preis enthalten:
Teilnehmerunterlagen als PDF,
3-Gänge-Menü, Kaffee, Tee,
Erfrischungsgetränke und
Snacks in den Pausen

Programm 1. Seminartag

09.15 Uhr **Begrüßung**
Kaffee und Getränke

09.30 Uhr – 12.00 Uhr **Agile Arbeitsmethoden im Office Management**



Alltag und
Aufgaben **effizient**
strukturieren

- > Mehr Erfolg durch Selbstorganisation: den eigenen Arbeitsplatz richtig managen und Arbeitsabläufe gezielt optimieren
- > Prioritäten erkennen, klar kommunizieren und bei Anderen durchsetzen
- > Schaffen von Freiräumen: Wie gehe ich mit „Zeitdieben“ um?
- > Informationen nutzen, filtern und bündeln: Informationsflut souverän beherrschen, Informationen optimal aufbereiten und weiterleiten
- > „Let your net work“: Wie Ihnen Ihr Netzwerk helfen kann

Jeder Teilnehmer erhält folgende S&P Produkte:

- + S&P Checkliste: *Wie organisiere ich meinen Arbeitsplatz richtig?*
- + S&P Checkliste: *Die ABC-Analyse – Prioritäten richtig setzen*
- + S&P-Test: *Welcher Zeitmanagementtyp bin ich?*

12.00 Uhr – 15.30 Uhr **Agile Kommunikationstechniken: Das müssen Sie wissen**

- > Verbale und nonverbale Kommunikation: Wirkung und gezielter Einsatz
- > Meetings souverän steuern und hochwertige Ergebnisse sicherstellen
- > Mut zum „Nein-Sagen“ ohne Umschweife und schlechtes Gewissen
- > Konstruktiv argumentieren und Gesprächspartner überzeugen
- > Kritik situationsbewusst und angemessen vorbringen
- > Persönlicher Umgang mit Emotionen und Ärger

13.00 Uhr – 14.00 Uhr **Gemeinsames Mittagessen**

Programm 1. Seminartag

15.30 Uhr – 17.30 Uhr **Erfolgreiche Teamarbeit zwischen Vertrieb und Customer Service**

- > Effektive Zusammenarbeit und optimale Abstimmung
- > Gesprächs- und Abstimmungsbedarf erkennen
- > Sonderstellung zwischen Chef und Mitarbeitern: Wie Sie die eigene Rolle selbstbewusst vertreten können und nicht zwischen die Fronten geraten
- > Kompetente „Anlaufstelle“ für Dritte sein
- > Die Führungskraft souverän vertreten

Jeder Teilnehmer erhält folgende S&P Produkte:

+ *S&P Tool Box: Agile Arbeitsmethoden*

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

Ab 17.30 Uhr **Offene Gesprächsrunde**

Programm 2. Seminartag

08.15 Uhr **Begrüßung**
Kaffee und Getränke

8.30 Uhr – 10.00 Uhr **Mit Fachwissen überzeugen: Neue Techniken der Unternehmensführung**

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

> Wer macht was? Agile Organisation im Unternehmen

> Betriebswirtschaftliche Begriffe und was sie bedeuten:

- Controlling
- Kennzahlen
- Kostenarten
- Cash Flow
- Bilanzanalyse

> Neue Techniken der Unternehmensführung: Agiles Arbeiten im Unternehmen

Jeder Teilnehmer erhält folgende S&P Produkte:

+ S&P Leitfaden: „BWL Basis-Wissen“

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

10.00 Uhr – 12.30 Uhr **Die wichtigsten Basics im Controlling**

> Welche Aufgaben umfasst das Controlling?

> Budget-Planung: Wer bekommt wie viel und warum?

> Die betriebswirtschaftliche Auswertung: Lesen, verstehen und analysieren

> Richtig kalkulieren mit Einzelkosten und Gemeinkosten

> Neue Controlling-Techniken: Agiles Performance-Management

Jeder Teilnehmer erhält folgende S&P Produkte:

+ S&P Tool Box: Planung + Controlling + Kennzahlen

12.30 Uhr – 13.30 Uhr **Gemeinsames Mittagessen**



BWL
Basis-Wissen

Programm 2. Seminartag

13.30 Uhr – 16.30 Uhr **Kundenangebote: Welche Do's und Don'ts müssen Sie zwingend beachten?**

- > Prüfung des anfragenden Unternehmens: Instrumente für den Compliance-Check
- > Realisierbarkeit des Auftrags: Prüfung des Preis-Kosten-Verhältnisses
- > Preisberechnung und Preiskalkulation
- > Angebote schnell und richtig erstellen
- > Rechtliche Aspekte bei der Angebotserstellung beachten

Ab 16.30 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 des Unternehmenswerts
- > Operative Umsetzungsbegleitung und Interim Management
- > Gutachter für Firmen- und Unternehmensbewertungen
- > Strategische Personalentwicklung mit 360°-Feedbacks
- > Rating und Bankverhandlungen
- > Teamentwicklung und Führungskräfte-Trainings
- > Nachfolger-Börse für Führungskräfte
- > 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



Schon gewusst? Teilnehmer aus fast allen Bundesländern können sich vom Europäischen Sozialfonds fördern lassen. Bezüglich der Fördervoraussetzungen werfen Sie bitte einen Blick auf unsere Förder-Landkarte unter www.sp-unternehmerforum.de/seminarfoerderung/

Teilnehmer haben auch folgende Seminare gebucht:

- > **MS Office für Assistenz und Sekretariat**
Word, Excel, PowerPoint und Outlook richtig einsetzen
- > **Mit Selbstmanagement zur Höchstleistung**
Führungstechniken wirkungsvoll einsetzen und Teams zu Bestleistungen führen.
- > **Professionelles Projektmanagement**
Projekte schnell starten - effektiv umsetzen - sicher abschließen
- > **Erfolgreich im Vertrieb**
In drei Schritten zum erfolgreichen Verkäufer - Gesprächskompetenz gewinnen
- > **Liquidität sicher steuern**
Praxis-Leitfaden zur Liquiditätsplanung

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

Office Management und Customer Service

Seminarpreis: 980,- € zzgl. 19 % MwSt. - Produkt-Nr. F01

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

Ja, ich nehme am folgenden Seminar teil (bitte auswählen):

- | | | | |
|---|----------------------------------|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 26.-27.01.2021 | <input type="radio"/> Frankfurt | <input type="radio"/> Köln | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine. |
| <input type="checkbox"/> 09.-10.03.2021 | <input type="radio"/> Stuttgart | <input type="radio"/> München | |
| <input type="checkbox"/> 04.-05.05.2021 | <input type="radio"/> Düsseldorf | <input type="radio"/> Berlin | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte übersenden Sie uns die Vortragsunterlagen als PDF-Version gegen eine Schutzgebühr von 390,00€ zzgl. MwSt. |
| <input type="checkbox"/> 22.-23.06.2021 | <input type="radio"/> Hamburg | <input type="radio"/> Leipzig | |

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

- | | | | |
|---|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Empfehlung | <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Newsletter | <input type="checkbox"/> Seminarportal |
| <input type="checkbox"/> Telefon / Persönlicher Kontakt | <input type="checkbox"/> Persönliches Anschreiben | | |
| <input type="checkbox"/> ESF-Förderung ist beantragt | | | |

(Bitte legen Sie eine Kopie des Antrages bei)



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

Name und Position im Unternehmen

Unternehmen

Anzahl der Beschäftigten

Straße, PLZ / Ort

Telefon

E-Mail

Datum / Unterschrift Diese Anmeldung wird durch meine Unterschrift verbindlich!