

**BUSINESSEMINARE**  
für Fach- und Führungskräfte

[www.kerntraining.com](http://www.kerntraining.com)

# KERN Virtual™

## Lernen im virtuellen Klassenzimmer

Lernen Sie mit **KERN Virtual™** live im virtuellen Klassenzimmer, flexibel und interaktiv mit Ihrem persönlichen Trainer vom Büro aus oder von unterwegs – Sie benötigen dafür lediglich einen Laptop oder ein Tablet und eine schnelle Internetverbindung!

Mit **KERN Virtual™** bieten wir Firmen- als auch Privatpersonen eine flexible und effiziente Möglichkeit zur Weiterbildung, die sie flexibel in ihren straff durchgeplanten (Berufs-)Alltag integrieren können. Hochqualifizierte Dozenten, ein interaktives Online-Lernumfeld und aktuelle Lehrmaterialien sorgen dafür, dass Sie Ihr Lernziel schnell und sicher erreichen. Sie können Ihre Kenntnisse im individuellen Training oder im Gruppentraining ortsungebunden ausbauen und sparen dabei wertvolle Zeit – mit dem Virtual Classroom bleiben Sie stets flexibel!

Zusätzlich bieten wir Ihnen bei Bedarf zahlreiche weitere E-Learning-Lösungen, die Sie jederzeit flexibel nutzen können.

### Folgende Kursformate stehen Ihnen zur Verfügung:

- **KERN Virtual™** Einzeltraining (Flexible Kurstermine)
- **KERN Virtual™** Intensivtraining mit 2-4 TeilnehmerInnen (Festgelegte Kurstermine)
- **KERN Virtual™** Firmentraining (Individuelle Kurstermine)



# INHALT

Thema	Seite	Thema	Seite
Resilienz . . . . .	4	Präsentationstechniken* . . . . .	11
Work-Life-Balance . . . . .	4	Wertschätzende Kommunikation* . . . . .	11
Stressmanagement* . . . . .	5	Erfolgreich in Teams arbeiten* . . . . .	14
Konfliktmanagement* . . . . .	5	Konfliktbewältigung* . . . . .	14
Zeit- und Organisationsmanagement* . . . . .	6	Schwierige Gespräche führen* . . . . .	15
Außendarstellung* . . . . .	6	Entscheidungskompetenzen . . . . .	15
Business Etiquette* . . . . .	7	Vertriebsgrundlagen* . . . . .	17
Die Macht der Gewohnheiten . . . . .	7	Vertriebskommunikation* . . . . .	17
Gesprächsführung* . . . . .	9	Kundenbetreuung* . . . . .	18
Gespräche führen und Überzeugen* . . . . .	9	Key Account Management* . . . . .	18
Moderation* . . . . .	10	Interkulturelle Kompetenz* . . . . .	20
Rhetorik* . . . . .	10	Interkulturelle Dynamik in Projekten . . . . .	20

\* Workshop steht auch online als Selbstlerntraining **KERN SkillsAcademy™** (siehe Seite 21) zur Verfügung



# BUSINESS- UND KOMMUNIKATIONSTRAINING

## Die Schlüsselkompetenz

Qualifizierte Mitarbeiter mit ausgefeilten Schlüsselkompetenzen tragen maßgeblich zur Sicherung des unternehmerischen Erfolgs bei. Damit stellt die Investition in Personal eines der größten Wachstumspotenziale für Unternehmen dar.

Besonders relevante Fähigkeiten sind Business- und Kommunikationskompetenzen, da sie in einer Vielzahl von Geschäftssituationen dazu befähigen, das eigene Fachgebiet überzeugend zu vertreten.

Das richtige Einschätzen verschiedener Geschäftssituationen, die professionelle Aufbereitung von Informationen, effizientes Zeit- und Selbstmanagement sowie soziale Empathie und Feingefühl sind Kernkompetenzen, über die Fach- und Führungskräfte verfügen müssen, um langfristig Erfolg zu haben.

Jedes Seminar wird unter Berücksichtigung der Unternehmensziele individuell gestaltet und enthält eine passgenaue Mischung aus Faktenvermittlung, praktischer Anwendung in Form von Einzel- oder Gruppenübungen und multimedialem Lehrmaterial. Alle Seminare bieten wir sowohl Inhouse als auch im Virtual Classroom (**KERN Virtual™**) an.

Unsere Businesstrainings vertiefen Wissen und Kompetenz aus unterschiedlichen Bereichen des Arbeitsalltags.



Viele der hier beschriebenen Module bieten wir Ihnen auch in unserer Online-Academy, für ein nachhaltiges Training, völlig zeit- und ortsunabhängig. Gerne beantworten wir Ihre Fragen dazu telefonisch oder per Mail.

Telefon: 0800 5376 5376

E-Mail: [info@kerntesting.com](mailto:info@kerntesting.com)



A group of four business professionals (three women and one man) are gathered around a large glass window or whiteboard. They are looking at and interacting with several colorful sticky notes (yellow, pink, and red) that are attached to the surface. The scene is brightly lit, suggesting a modern office environment. The text is overlaid on the left side of the image.

## PERSÖNLICHKEIT UND SELBSTMANAGEMENT

Gerade im Umgang mit potenziellen Kunden oder beim Knüpfen neuer Kontakte zählt der erste Eindruck. Aus diesem Grund erarbeiten wir gemeinsam mit Ihnen, wie Sie sicher auftreten und **professionell kommunizieren**. Auch Achtsamkeit sowie Zeit- und Selbstmanagement können auf Wunsch Bestandteile des Businessstrainings sein. Zudem zählt zum Bereich **Persönlichkeit und Selbstmanagement** auch das Geben und Annehmen von Feedback und Kritik.



## RESILIENZ

Immer schneller, immer mehr – nahezu in allen Branchen sind Führungskräfte und Mitarbeiter gefordert, in kürzester Zeit immer mehr Aufgaben zu bewältigen. In diesem Seminar lernen Sie das eigene Verhalten kennen und entwickeln Methoden, um Herausforderungen und schwierige Phasen besser zu bewältigen. Sie lernen, wie Resilienz entsteht und wie Sie Ihre persönliche Resilienz stärken bzw. eine hohe Widerstandsfähigkeit entwickeln können.

### SCHWERPUNKTE:

- Die eigenen Denk- und Verhaltensmuster im Umgang mit Druck, Krisen sowie Stress analysieren und Ihr persönliches Resilienzprofil einschätzen
- Wirksame Methoden für den Umgang mit Schwierigkeiten und Stress sowie für mehr emotionale und mentale Stärke
- Persönliche Kraftquellen erkennen und nutzen
- Entwicklung eines persönlichen Aktionsplans



## WORK-LIFE-BALANCE-KONZEPTE

Beruflicher Erfolg und Karriere fordern überdurchschnittliche Leistung und Energie. Nicht selten bleiben gezielte Entspannung und privater Ausgleich auf der Strecke. Es fehlt den Mitarbeitern die Zeit, innezuhalten, das eigene Handeln zu reflektieren und neue Kraft zu tanken. Die Work-Life-Balance gerät in Schieflage.

### SCHWERPUNKTE:

- Sie erhalten einen Überblick über die Bedeutung der Work-Life-Balance in Unternehmen
- Sie erfahren mehr über die Wirkung von Werteorientierungen in Unternehmen
- Sie frischen Ihre Kenntnisse hinsichtlich der Methodik erfolgreicher, moderner Führung auf
- Sie selbst werden bewusster analysieren und erfolgreicher für ein WLB-Konzept argumentieren
- Sie erhalten einen Überblick über wirksame Trainingsmaßnahmen zur Work-Life-Balance



## STRESSMANAGEMENT

Stressprävention: Stresskompetenz für den beruflichen Alltag aufbauen. Das Training richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die ihre Kompetenz im Umgang mit Stress verbessern möchten – entweder für sich selbst oder zur weiteren Anwendung in ihren Teams.

### SCHWERPUNKTE:

- Individuelles Stressverhalten reflektieren
- Psychologische und physiologische Hintergründe von Stress
- Überprüfung der eigenen Einstellung zu Stress
- Anwendung von kurz- und langfristigen Stressbewältigungsstrategien
- Persönlicher Handlungs- und Aktionsplan durch Auf- und Ausbau persönlicher Ressourcen und relevanter Stresskompetenzen
- Wechselwirkung von Stress nach Lazarus Modell



## KONFLIKTMANAGEMENT

Konflikte in Teams und Abteilungen oder zwischen Führungskräften und Mitarbeitern nehmen wertvolle Arbeitskräfte in Anspruch, verbrauchen zeitliche und finanzielle Ressourcen, blockieren wichtige Entscheidungen und gefährden die Zusammenarbeit. Andererseits sind Konflikte oft Antriebskräfte für Veränderungen, weil sie kritische Punkte innerhalb der Organisation aufzeigen.

### SCHWERPUNKTE:

- Selbst- und Fremdwahrnehmung: Der eigene Kommunikationsstil
- Konfliktodynamik und Eskalation
- Persönliche Kommunikationsmuster und Wahrnehmungsfiler
- Die neun Stufen der Konflikteskalation und wie Führungskräfte entgegenwirken können
- Positiver und negativer Konfliktzyklus
- Wege konfliktarmer Kommunikation: Praxiselemente aus „Gewaltfreie Kommunikation“ von Marshall B. Rosenberg
- Konkrete Fallbearbeitung: Methoden zielgerichteter Konfliktlösung



## ZEIT- UND ORGANISATIONSMANAGEMENT

Konsequentes und zielorientiertes Zeit- und Selbstmanagement sind die wesentlichen Faktoren einer effektiven Arbeitsmethodik. Mit einfachen Zeitmanagementtools lassen sich Arbeitsabläufe deutlich verbessern, Aufgaben effizienter erledigen und Ziele schneller erreichen.

### SCHWERPUNKTE:

- Kritische Analyse der täglichen Arbeitsabläufe
- Aufgabenmanagement: Aufgaben wahrnehmen und sortieren
- Prioritäten erkennen und festlegen
- Selbstmanagement statt Zeitmanagement
- Grundregeln des Organisations- und Zeitmanagements
- Kommunikation optimal gestalten
- Arbeitsabläufe und Aufgaben planen
- Informationsmanagement
- Stressmanagement



## AUSSENDARSTELLUNG

Wenn es darum geht, andere Menschen zu überzeugen, spielt nicht nur geschliffene Rhetorik eine Rolle. Anhand unseres Verhaltens, der Körpersprache und der non-verbalen Begleitfaktoren wirken wir beim ersten Eindruck – und auch beim letzten. Eine souveräne Ausstrahlung ist Ausdruck Ihrer gesamten, stimmigen Persönlichkeit.

### SCHWERPUNKTE:

- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Was sind eigentlich meine „Ressourcen“ und wie kann ich sie stärker nutzen?
- Motive, Wertvorstellungen und Glaubenssätze, die mein Verhalten prägen: Welche sind hilfreich und welche hinderlich?
- Selbstbewusstsein steuern: Innere Haltung bestimmt äußere Wirkung
- Körpersprache: Was sie aussagt und wie wir sie gezielt einsetzen können
- Subtil beeinflussende Mikromuster in Sprache, Stimme und Körpersprache



## BUSINESS ETIQUETTE

Gilt immer noch „Ladies first“? Wer reicht wem die Hand? Wer wird wem zuerst vorgestellt? Korrekte, moderne Umgangsformen können den Unterschied zwischen einem geplatzen Deal und einem erfolgreichen Geschäftsabschluss ausmachen. Im Rahmen dieses Seminars werden die Teilnehmer für kritische Situationen sensibilisiert und in adäquaten Verhaltensformen geschult, um rundum souverän auftreten zu können.

### SCHWERPUNKTE:

- Professionelles Auftreten von Führungspersonen und Mitarbeitern
- Das Gestalten eines gelungenen ersten Eindrucks
- Souveränes und stilsicheres Verhalten gegenüber Geschäftspartnern
- Vermittlung sozialer Kompetenzen
- Etikette am Telefon und der Umgang mit dem Smartphone



## DIE MACHT DER GEWOHNHEITEN

Behaupten Sie, dass Sie der Regisseur Ihres Lebens sind und dass Sie jede Entscheidung bewusst und überlegt treffen? Tatsache ist, dass Gewohnheiten unser Leben regieren, sowohl im privaten als auch im beruflichen Alltag. In diesem Workshop erfahren Sie, wie Gewohnheiten generell entstehen und warum. Anhand einer Fallanalyse zeigen wir Ihnen, wie wichtig es ist, gesunde berufliche Gewohnheiten zu haben und welche Konsequenzen falsche Gewohnheiten haben können. Durch achtsame Selbstreflexion und Analyse können Sie über Ihre eigenen Gewohnheiten und die Ihres Unternehmens lernen, diese zu steuern und letztendlich zu bestimmen.

### SCHWERPUNKTE:

- Gewohnheiten verstehen – wie entsteht eine Gewohnheit?
- Selbstreflexion – wie entstehen meine eigenen Gewohnheiten?
- Externe Analyse – wie entstehen die Gewohnheiten meines Unternehmens?
- Bewusstes Beobachten
- Bewusstes Verändern



## KOMMUNIKATION UND GESPRÄCHSFÜHRUNG

**Erfolgreich Gespräche** mit MitarbeiterInnen und Kunden führen, erfordert Feingefühl und Geschick. Deswegen vermitteln wir die **Grundlagen der Kommunikation** sowie wertvolle Skills, um Verhandlungen souverän zu meistern, Gespräche zielgerichtet zu führen und zu steuern. Weiterhin bieten wir **Rhetorikseminare und Moderationskurse** an. Dieser Bereich des Business-trainings eignet sich vor allem für MitarbeiterInnen in Führungspositionen.



## GESPRÄCHSFÜHRUNG

Gesprächsführung – zielführende Kommunikation: Die richtigen Worte und der richtige Ton für den richtigen Kontext. Entwicklung von Kommunikationskompetenzen für den beruflichen Kontext.

### SCHWERPUNKTE:

- Individuelle Kommunikationsstile erkennen und verbessern
- Grundlagen der Kommunikation und deren Ebenen
- Kommunikation im beruflichen Umfeld
- Äußere Haltung und innere Einstellung in Übereinstimmung bringen
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Gesprächssteuerung und -lenkung
- Techniken zur Vermeidung potenzieller Missverständnisse und Konflikte
- Deeskalation von Konfliktsituationen
- Richtiger Umgang mit Einwänden



## GESPRÄCHE FÜHREN UND ÜBERZEUGEN

Die richtige Wortwahl und Ausdrucksweise finden, um die gesteckten Ziele zu erreichen. Eine Situation akkurat einzuschätzen und passend zu reagieren bzw. einen angemessenen Kommunikationsstil sowie Argumente anzuwenden, erfordert eine hohe Sensibilisierung für die unterschiedlichen Herangehensweisen der Gesprächspartner.

### SCHWERPUNKTE:

- Individuelle Kommunikationsstile erkennen und verbessern
- Grundlagen der Kommunikation: Ebenen der Kommunikation
- Äußere Haltung und innere Einstellung in Einklang bringen
- Punkte präsentieren und überzeugend argumentieren
- Gesprächssteuerung und -lenkung
- Techniken, um potenzielle Missverständnisse und Konflikte in allen Bereichen rechtzeitig erkennen und entschärfen zu können
- Deeskalation von Konfliktsituationen
- Praktische Übungen zur Einwandbehandlung



## MODERATIONSTECHNIKEN

Bei der Gestaltung von Workshops, Sitzungen und Tagungen ist die Moderation eine erfolgreiche Arbeitsmethode. Durch die systematische Aufnahme, Visualisierung und Strukturierung aller Teilnehmerbeiträge durch einen Moderator werden die gemeinsamen Ergebnisse konsensorientiert erarbeitet.

### SCHWERPUNKTE:

- Sicherheit als Moderator gewinnen
- Einsatz von verschiedenen Moderationsmethoden
- Kommunikation effektiv einsetzen
- Gruppendynamik fördern und entwickeln
- Umgang mit schwierigen Situationen



## RHETORIK

Rhetorik – die Kunst der guten Rede ist der Schlüssel zu erfolgreichen Geschäftsbeziehungen. Informieren, überzeugen und motivieren Sie Ihr Gegenüber mit effektiver Kommunikation.

### SCHWERPUNKTE:

- Effektive und zielgerichtete Kommunikation
- Gespräche leiten und steuern
- Selbstbewusstes Auftreten vor Publikum
- Konkrete und abstrakte Konzepte vermitteln
- Überzeugen mit persönlichem Auftritt, Charisma und Ausdrucksweise



## PRÄSENTATIONSTECHNIKEN

Souverän präsentieren und sicherstellen, dass Ihre Botschaft richtig ankommt. Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie Ihr Publikum besser ansprechen und die Aufmerksamkeit steigern können. Dazu setzen Sie eine klare Sprache ohne Füllwörter ein und trainieren eine stimmige Körpersprache, die Ihre Inhalte wirkungsvoll unterstützt.

### SCHWERPUNKTE:

- Weiterentwicklung der eigenen Präsentationskompetenz
- Sicheres Auftreten bei der Präsentation
- Einsatz von verschiedenen Medien
- Souverän mit kritischen Zuhörern umgehen



## WERTSCHÄTZENDE KOMMUNIKATION

Auch in einem modern geführten Unternehmen lassen sich Missverständnisse und Frust in der Kommunikation nicht immer vermeiden. Diese kosten Zeit, Energie und Effizienz. Seine eigenen Kommunikationsformen zu reflektieren und zu verbessern, ist somit nicht nur ein Gewinn auf zwischenmenschlicher Ebene, sondern fördert auch die Motivation und Produktivität am Arbeitsplatz.

### SCHWERPUNKTE:

- Reflektieren der eigenen Kommunikationsmuster
- Erlernen von aktivem Zuhören – ohne Bewertung
- Konflikte durch Kommunikation entschärfen
- Differenzen als Chance nutzen
- Erkennen der Bedürfnisse des Gegenübers
- Förderung des Miteinanders im Team
- Sich der eigenen Bedürfnisse bewusstwerden und diese klar formulieren

# KERN AG TRAINING

## Ihr langfristiger Weiterbildungspartner

Kontinuierliche Weiterbildung ist mit umfassenden administrativen und logistischen Aufgaben verbunden. Wir möchten Ihre Personalabteilung dauerhaft unterstützen und machen Ihre erfolgreiche Weiterbildung zu unserem erklärten Ziel.



## Managed Training Services

Mit der Komplettlösung **KERN MTS™** sichert die KERN AG Training die Qualität der Weiterbildungsmaßnahmen samt aller vor- und nachgelagerten Prozesse und optimiert Ihre Investition.

Von der Planung, Durchführung und Evaluation einzelner Kurse über die Nutzung eines Kundenportals für das Bildungsmanagement bis hin zur kompletten Übernahme aller Trainingsdienstleistungen – wir setzen Ihre Vorstellungen effektiv um und maximieren den Bildungserfolg Ihrer Mitarbeiter.



◀ Analyse und Bedarfsermittlung



◀ Information und Kommunikation



◀ Organisation



◀ Auswertung und Controlling

A group of five diverse professionals (three men and two women) are gathered around a wooden table in a meeting. They are looking at documents and a laptop, appearing engaged and collaborative. The man on the left has a beard and glasses, wearing a blue shirt. The woman next to him has long dark hair and glasses, wearing a blue top. The man in the center has glasses and a beard, wearing a light blue shirt and tie, holding a yellow pencil. The woman next to him has long dark hair, wearing a dark blazer. The man on the right has glasses, wearing a dark suit jacket. The background is a blurred office setting with bookshelves.

## SOZIALE KOMPETENZ

Gerade im Team kommt es auf ein gutes Arbeitsklima, einen fairen und respektvollen Umgang mit KollegInnen und kreative und produktive Zusammenarbeit an. In unseren Kursen wird ein Leitfaden entwickelt, um die **soziale Kompetenz zu stärken** und Schwierigkeiten im Team zu vermeiden. Vor allem Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in leitenden Positionen sollten diese Skills in das Team einbringen. So bieten wir Seminare zu den Themen: **Kommunikation und Zusammenarbeit im Team, Konfliktbewältigung in Gruppen, Umgang mit Kritik, Design Thinking, Leistungsbereitschaft und Motivation.**



## ERFOLGREICH IN TEAMS ARBEITEN

Projektbezogene Arbeit ist im Geschäftsalltag häufig verbreitet und mit neuen Erfahrungen, interessanten Aufgaben und dem Kontakt mit neuen Kollegen und Mitarbeitern verbunden. Nicht selten jedoch kommt es in solchen Gruppen und Konstellationen zu Missverständnissen und Energie raubenden Konflikten. Unerwartet kommen Unterschiede zwischen den Unternehmenskulturen zum Tragen. Hinsichtlich der Arbeitsauffassung, des Hierarchieverständnisses oder der Informationsweitergabe differieren die Beteiligten mitunter in erheblicher Weise. Dieses Seminar lenkt den Fokus auf die Ursachen solcher Konflikte und bietet Ihnen praktische Hilfestellungen im Umgang mit übergreifenden Arbeitszusammenhängen.

### SCHWERPUNKTE:

- Phasen der Teamentwicklung
- Teamtypen
- Gruppendynamik und Gruppenprozesse
- Kommunikation innerhalb der Gruppe
- Lösungsfindung



## KONFLIKTBEWÄLTIGUNG

Konflikte in Teams und Abteilungen oder zwischen Führungskräften und Mitarbeitern nehmen wertvolle Arbeitskräfte in Anspruch, verbrauchen zeitliche und finanzielle Ressourcen, blockieren wichtige Entscheidungen und gefährden die Zusammenarbeit. Andererseits sind Konflikte oft Antriebskräfte für Veränderungen, weil sie kritische Punkte innerhalb der Organisation aufzeigen.

### SCHWERPUNKTE:

- Selbst- und Fremdwahrnehmung: Der eigene Kommunikationsstil
- Konfliktodynamik und Eskalation
- Persönliche Kommunikationsmuster und WahrnehmungsfILTER
- Die neun Stufen der Konflikteskalation und wie Führungskräfte Konflikten entgegenwirken können
- Positiver und negativer Konfliktzyklus
- Wege konfliktarmer Kommunikation: Praxiselemente aus Rosenbergs „Gewaltfreie Kommunikation“
- Konkrete Fallbearbeitung: Methoden zielgerichteter Konfliktlösung



## UMGANG MIT SCHWIERIGEN GESPRÄCHEN

In diesem Training richten Sie Ihren Fokus auf die Herausforderungen und die möglichen Auswirkungen von schwierigen Gesprächen. Sie lernen, Ihren eigenen Kommunikationsstil zu verstehen und die verschiedenen Situationen zu verstehen und zuzuordnen. Darauf aufbauend entwickeln Sie Kompetenzen und Strategien, mit den Situationen umzugehen und die persönlichen Ressourcen gut einzusetzen.

### SCHWERPUNKTE:

- Umgang mit unterschiedlichen Gesprächspartner-„Typen“ und Verhaltensweisen
- Situationen erkennen
- Selbst- und Fremdwahrnehmung: der eigene Kommunikationsstil
- Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik
- Persönliche Kommunikationsmuster und Wahrnehmungsfilter
- Mit Angriffen, Emotionen oder Unsachlichkeit umgehen
- Methoden, um mit Stress und schwierigen Situationen besser zurechtzukommen
- Das Gesprächsziel im Auge behalten und das Vorgehen danach ausrichten



## ENTSCHEIDUNGSKOMPETENZEN

Das Training richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die ihre oder die Kompetenzen ihres Teams im Hinblick auf neue Lösungsansätze verbessern möchten.

Mit Design Thinking lernen Sie, wie Sie in einem co-kreativen Teamprozess mit Kollegen aus unterschiedlichen oder gleichen Bereichen und Fachdisziplinen zu konkreten Ideen für Innovationen gelangen. Design Thinking bietet Ihnen neue Lösungsansätze, auf denen Sie Ihr Projekt aufbauen können.

### SCHWERPUNKTE:

- Lösungsorientiertes Handeln: Zwei Entscheidungsebenen
- Problem oder Situation erkannt? Arbeiten mit Checklisten
- Analyse der Vor- und Nachteile
- Teilschritte definieren und festlegen
- Zeitschiene für die Entscheidungsfindung setzen
- Entscheidungen kommunizieren und umsetzen

A man in a dark suit and glasses is seen from the back, looking towards a woman. The woman has long brown hair, is wearing a light blue button-down shirt, and is smiling warmly. They are sitting at a desk with papers and a laptop. The background is a bright office with a window and a printer.

## VERTRIEB UND KUNDENMANAGEMENT

Unser Angebot im Bereich des Kundenmanagements legen den Fokus darauf, das Verhandlungsgeschick zu fördern und richtet sich dabei an Ihre Fach- und Führungskräfte sowie Ihrer VertriebsmitarbeiterInnen. Unser Businessstraining unterstützt dies durch Kurse in denen Sie die **Kernkompetenzen im Vertrieb** erlernen, erste Erfahrung im Vertrieb sammeln sowie sich Wissen über die Arbeit im Innendienst, **Kundenmanagement** und dem Key Account Management aneignen. Gerne informieren wir Sie über die Möglichkeiten.



## VERTRIEBSGRUNDLAGEN: VERKAUFSTRAINING

Der Vertrieb ist der Schlüssel zum Erfolg eines Unternehmens. Durch die zunehmende Konkurrenz auf allen Märkten wird die Abgrenzung vom Wettbewerb immer wichtiger. Wie genau werden die Bedürfnisse und Anforderungen des Kunden verstanden und wie wird gezielt darauf eingegangen? Im Seminar lernen die Teilnehmer, sich auf den Kunden einzustellen und sein Kaufverhalten sowie seine Bedürfnisse zu erkennen. Durch Praxisphasen haben die Teilnehmer die Gelegenheit, ihren individuellen Methodenkoffer zusammenzustellen, um die Verkaufsgesprächsphasen souverän zu steuern, den Kunden für sich zu gewinnen und eine langfristige und partnerschaftliche Zusammenarbeit aufzubauen.

### SCHWERPUNKTE:

- Kundenbeziehung aufbauen und entwickeln
- Bedarfsorientiert verkaufen
- Entwicklung der eigene Verkaufskompetenz
- Entwickeln und trainieren neuer Techniken
- Ihr individueller Stärken nutzen
- Kundenorientiert in der Vertriebskommunikation



## VERTRIEBSKOMMUNIKATION

Der Vertrieb ist der Schlüssel zum Erfolg eines Unternehmens. Durch die zunehmende Konkurrenz auf allen Märkten wird die Differenzierung immer wichtiger und entscheidender. Wie genau werden die Bedürfnisse und Anforderungen des Kunden verstanden und wie gezielt wird darauf eingegangen?

### SCHWERPUNKTE:

- Bedarfsorientiertes Verkaufen
- Weiterentwicklung der eigenen Verkaufskompetenz
- Tipps und Tricks für die Vertriebskommunikation
- Entwickeln und Trainieren neuer Techniken
- Nutzen der individuellen Stärken



## KUNDENBETREUUNG

Langfristige Kundenbeziehungen sind das A und O für ein stabiles und nachhaltiges Geschäft. Hierzu gehören nicht nur die Gewinnung neuer Kunden, sondern auch die Pflege und Betreuung bestehender Geschäftsbeziehungen. Dieses Training zeigt Ihnen, wie Sie gezielt und effizient die Kundenanalyse durchführen und die Kundenbindung durch „Service Excellence“ entwickeln und ausbauen können.

### SCHWERPUNKTE:

- Rolle und Aufgaben in Kundenbeziehungen
- Psychologie der Kundenbeziehungen
- Kundengewinnung und Kundenbindung
- Kundenerlebnis: Customer Service Excellence
- Kundenzufriedenheitsmanagement
- Relationship Marketing
- Entwicklung eines Kundenbeziehungssystems
- Frühzeitige Erkennung von Projekten
- Steigerung der Kundenprofitabilität: Up Selling / Cross Selling
- Zukunftsorientiertes Design der Kundenprozesse



## KEY ACCOUNT MANAGEMENT

Die Besonderheit eines Key Account Managers ist es, die spezifischen Kundenbeziehungen professionell zu pflegen und langfristig zu sichern. Ständig neue Rahmenbedingungen und ein dynamisches Umfeld verlangen eine gute strategische Planung und die Vorbereitung auf verschiedene Szenarien. Lösungsorientiertes Handeln gekoppelt mit flexiblen Reaktionen ermöglicht eine langfristige und partnerschaftliche Zusammenarbeit und macht aus Schlüsselkunden zufriedene Stammkunden.

### SCHWERPUNKTE:

- Ziele des Key Account Managements festlegen und verwirklichen
- Die Aufgaben des Key Account Managers kompetent erfüllen
- Das eigene Kundenportfolio professionell managen
- Erkennen und Identifizieren der Strukturen und Orientierung der Kunden
- Strategisches Kundenmanagement und Potenzial Potenzialanalysen
- Die Wettbewerbsposition (und Verhandlungsposition) klar bestimmen und durchsetzen
- Wert für den Kunden und seine Organisation verschaffen



## INTERNATIONALE ARBEIT

Gerade bei der Kommunikation mit MitarbeiterInnen und GeschäftspartnerInnen im Ausland sind interkulturelle Kompetenzen notwendig. Nicht selten unterscheiden sich Ansichten im Hinblick auf Pünktlichkeit, Manieren, Kleidung und Gepflogenheiten. Ein internationales Team zusammenzuhalten birgt deshalb besondere Herausforderungen. Durch Businessstraining in **internationaler Führung**, dem Personalwesen und **Arbeiten in internationalen Teams** erlangen Sie wertvolles Wissen und können auf Gegebenheiten gezielt eingehen.



## INTERKULTURELLE KOMPETENZ

Durch unser interkulturelles Sensibilisierungsprogramm werden Ihre Mitarbeiter in einem Zeitraum von einem oder zwei Tagen mit Grundlagen der Zusammenarbeit in multikulturellen Teams sowie generell mit den Anforderungen und Chancen im geschäftlichen Umgang mit Kunden und Mitarbeitern unterschiedlicher Herkunft vertraut gemacht.

### SCHWERPUNKTE:

- Verhalten in interkulturellen Teams
- Sensibilisierung für mögliche Konflikte
- Erkennen und Verstehen kultureller Besonderheiten
- Gesprächsführung im geschäftlichen Bereich



## INTERKULTURELLE DYNAMIK IN PROJEKTEN

Ein professionelles Management ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg internationaler Projekte. Neben den üblich erwarteten Fähigkeiten wie Belastbarkeit, tiefgehenden Management- und Produktkenntnissen sowie ganzheitlichen Denkweisen spielen im Rahmen internationaler Zusammenarbeit interkulturelle Fähigkeiten eine zusätzliche, ganz besondere Rolle. Nur wer sein Team über die Sprachkenntnisse hinaus versteht, kann kompetent führen.

### SCHWERPUNKTE:

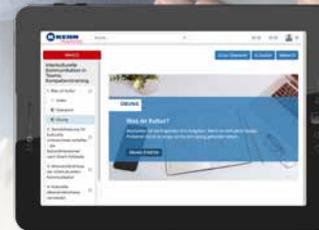
- Kulturell bedingte Missverständnisse vermeiden
- Erwartungshaltungen antizipieren
- Situationsdefinitionen in Einklang bringen
- Kulturbedingte Vorurteile abbauen
- Stereotype Denk- und Verhaltensmuster analysieren

# E-Learning mit der **KERN SkillsAcademy™**

Die E-Learning-Bibliothek der **KERN SkillsAcademy™** umfasst über 100 interaktive deutsch- und englischsprachige Soft-Skills-Trainings in Form von Kompetenztrainings, Microlearning-Kompaktseminaren und Podcasts. Es werden regelmäßig neue Trainings in der E-Learning-Bibliothek hinzugefügt!

Mit der **KERN SkillsAcademy™** können Sie sich Ihre Zeit selbst einteilen und sich auf flexible Weise weiterbilden. Die darin angebotenen Module stellen eine optimale Ergänzung zu unserem vielfältigen und umfassenden Leistungsportfolio dar und können sowohl zur selbstständigen Weiterbildung als auch als Blended Training – einer Kombination aus Präsenz- und Onlinetraining – zur Vertiefung bereits vorhandener Kenntnisse genutzt werden.

Das anwendungs- und themenspezifische Training garantiert Ihnen eine hohe Trainingseffizienz und viel Spaß beim Lernen.



# Weltweites Training

... auch in Ihrer Nähe



Sie haben Fragen zur Umsetzung oder den einzelnen Modulen? Gerne beraten wir Sie zur bedarfsspezifischen Konzepterstellung, Planung und Durchführung eines maßgeschneiderten Seminars telefonisch oder per Mail.

Telefon: 0800 5376 5376

E-Mail: [info@kerntesting.com](mailto:info@kerntesting.com)

[info@kerntesting.com](mailto:info@kerntesting.com) · [www.kerntesting.com](http://www.kerntesting.com)