

Ansprechpartner bei inhaltlichen Fragen



**Veranstaltungen mit den
Kürzeln B und M**

Dr. Jutta Plümacher
Fachbereichsleiterin

Telefon: 0201-8406-859
Telefax: 0201-8406-817
E-Mail: pluemacher@bew.de

Ansprechpartner bei organisatorischen Fragen

Veranstaltungen mit den
Kürzeln B, K und M

Ulrike Gerritzmann-Filali
Fachbereichsassistentin

Telefon: 02065-770-129
Telefax: 02065-770-117
E-Mail: gerritzmann-filali@bew.de



Veranstaltungen mit den
Kürzeln B und M

Angela Trappen
Fachbereichsassistentin

Telefon: 0201-8406-804
Telefax: 0201-8406-817
E-Mail: trappen@bew.de



Empfang, Rezeption und Telefonzentrale	266
In jeder Beschwerde steckt auch eine Chance.....	267
Umgang mit „unmöglichen“ Kunden	268
Der kundenorientierte Recyclinghof.....	269
Verkaufen und Verhandeln im komplexen Umfeld	270

Empfang, Rezeption und Telefonzentrale

Visitenkarte Ihres Unternehmens

Der souveräne Umgang mit Mitarbeitern, Kollegen sowie Geschäftspartnern, auch in heiklen Situationen, erfordert die Kenntnis einiger „Spielregeln“ - gute Kenntnisse verbaler wie nonverbaler Kommunikation, face to face, wie auch am Telefon, sind nach wie vor gefragt, denn sie schaffen Akzeptanz und stärken das Selbstbewusstsein. Wie Sie auftreten, sich bewegen und verhalten ist ein prägender Faktor zur Darstellung Ihrer Persönlichkeit und somit auch Ihres Unternehmens. Denn alles, was andere wahrnehmen, spricht deutlich für Sie - besonders dann, wenn es auf den ersten Blick interessant, überzeugend, formvollendet und selbstsicher wirkt. Wer zeitgemäße Kommunikation beherrscht, macht nicht nur auf andere einen guten Eindruck, er fühlt sich auch in sozialen Situationen wesentlich sicherer und geht müheloser auf andere zu. Ziel des Trainings soll es sein, die Teilnehmenden mit professionellen und Wirkung erzielenden Techniken der Gesprächsführung vertraut zu machen und dadurch sicheres, kompetentes und sympathisches Auftreten zu erlernen. Durch Vortrag, Rollenspiele, Kurzreferate und Gruppenarbeit werden Inhalte und Techniken vermittelt und eingeübt. Aufzeichnungen, Gruppenfeedback und Trainerinput verdeutlichen die eigenen Stärken und eruieren das Verbesserungspotenzial. So werden individuelle Lösungen erarbeitet, die direkt in der Praxis umgesetzt werden können. Oberste Prämisse des Trainings ist die Praxisrelevanz! Die Seminarinhalte werden in Situationen aus der Praxis eingeübt. So bleiben der Transfer und die Nachhaltigkeit der Trainingsmaßnahme gewährleistet.

Zielgruppe

Leiter/-innen Telefonzentrale, Mitarbeiter/-innen Telefonzentrale, Empfang, Rezeption, Pforte

Teilnahmegebühr

Regulär	620,00 €
Ermäßigt	560,00 €

Termine

12.03. bis 13.03.2012
05.11. bis 06.11.2012

Kursnummer

M015D1203G
M015D1211G

Uhrzeiten

09:00 bis 17:00 Uhr

Veranstaltungsort

Duisburg

1. Tag:

- **Persönliche Wirkung und Repräsentation des Unternehmens**
 - Erscheinungsbild, Körpersprache und Auftreten
 - Repräsentation und Präsentation des Unternehmens
 - Umgangsformen im Direktkontakt und am Telefon
 - Unterschiede zur Face to Face Kommunikation
 - Chancen und Risiken der Kommunikation im Telefongespräch
- **Besucher-/Kundenmanagement**
 - Empfang und Betreuung von Besuchern/Kunden und Besuchergruppen
 - Titel und Anreden (inländische und ausländische Gäste)
 - Kunst des „Small Talk“

2. Tag:

- **Erfolgreiche Gesprächsführung**
 - Gesprächssituationen und Abläufe
 - Gesprächstechniken
 - Aktives Zuhören will gekonnt sein
 - Schaffen eines positiven Klimas
 - Erwartungen des Gesprächspartners erkennen
 - Nonverbale Kommunikation
 - **Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern/ Besuchern**

Referentin

Frau Birgit Schweidler ist Trainerin und Beraterin der Spirit Training & Consulting GmbH. Ihre Beratungsschwerpunkte sind u. a. Etikette am Empfang, Arbeitsorganisation und Selbstmanagement, Kommunikation und Gesprächsführung, Telefontraining.



In jeder Beschwerde steckt auch eine Chance

Lösungs- und kundenorientierte Kommunikation als wichtiges Serviceinstrument

Wenn ein Unternehmen einen Kunden verliert, ist schlechter Service oder mangelhafte Kommunikation zu 70 % der Grund dafür. Gerade bei leicht vergleichbaren Angeboten ist guter, kundenorientierter Service das beste Alleinstellungsmerkmal. Doch die Ansprüche der Kunden sind hoch und wachsen ständig. Schon kleine Störungen können bei schlechtem Service schnell zur Kündigung führen. Ist der Kunde erst einmal beim Wettbewerber, kostet die „Rückgewinnung“ oft viel Geld. Meist mehr, als eine kulante Problemlösung gekostet hätte. Professionelle kundenorientierte Kommunikation kann auf mehreren Ebenen helfen, Kosten zu reduzieren. Der Wichtigste zuerst: Ein wieder zufriedener Kunde bleibt! Außerdem gibt er kostenlos Hinweise, wie die Qualität des Angebotes weiter verbessert werden kann. Deshalb ist jede Reklamation eine Chance zur Optimierung und keine unangenehme Pflichtübung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Reklamationsbereich haben deshalb eine wichtige Funktion in der Kundenbetreuung: Mit ihren kommunikativen Fähigkeiten können sie dazu beitragen, dass der Kunde bleibt. Im Seminar werden die Teilnehmenden praxisnah üben, Beschwerden konstruktiv und lösungsorientiert zu bearbeiten statt sie als Fehler- oder Schuldzuweisungen zu empfinden. „Ein Kunde, der sich beschwert, ist noch ein Kunde!“ Sie bekommen Tipps aus der Praxis und erlernen neue, effektive Methoden der Beschwerdebearbeitung. Sie erfahren, weshalb Kunden manchmal sehr aggressiv sind, und wie eine für alle Beteiligten positive Situation geschaffen werden kann. Last but not least steht im Seminar auch Stressabbau auf dem Programm. Denn: Welcher Kunde spricht schon gern mit einem entnervten Kundenberater?

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter/-innen mit Kundenkontakten, die ihr Unternehmen positiv und professionell nach außen vertreten wollen.

Teilnahmegebühr

Regulär	660,00 €
Ermäßig	595,00 €

Termine

08.05. bis 09.05.2012
05.12. bis 06.12.2012

Kursnummer

B165D1205G
B165D1212G

Uhrzeiten

09:00 bis 17:00 Uhr

Veranstaltungsort

Duisburg

- Kundenorientierung als Ziel der Mitarbeiter
- Die häufigsten Ursachen von Reklamationen und Kundenbeschwerden
- Ist der Kunde König? Und: Will er das überhaupt sein?
- Reaktions- und Verhaltensweisen auf Beschwerden
- Die AVALON-Methode
- Bearbeitung von Reklamationen oder Beschwerden als Chance, den Kunden zu halten
- Funktion der Sprache im Beschwerdemanagement
- Stressabbau durch fokussieren
- Vorgehen bei Beschwerden oder Reklamationen am Telefon
- Schriftliche Bearbeitung von Beschwerden
- Vorbeugende Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen
- Systematischer und gewinnbringender Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
- Qualität als Unternehmensgrundsatz

Referent

Herr Ralph Dalibor ist Journalist, PR-Manager und Kommunikationstrainer. Seit mehr als 15 Jahren leitet er Workshops und Seminare. Ein Schwerpunktthema ist seit vielen Jahren die „Kundenorientierte Kommunikation“. Er kennt das Tagesgeschäft von Energie- und Wasserversorgern aus vielen Beratungen und Trainings. Dieses Know-how fließt in seine Seminare ein und bildet die Grundlage für praktische Übungen.



Umgang mit „unmöglichen“ Kunden

Ein Seminar für Mitarbeiter/innen der Abfallberatung und des Gebühreneinzugs

Beschwerden ohne Ende: die nur halbgeleerte Biotonne im Winter, die verspätete Abfuhr der Restmülltonne nach Feiertagen, die Einführung neuer Logistiksysteme oder die Gebührenerhöhung bei der Abfallentsorgung, Straßenreinigung und Kanalnutzung. In jedem Fall gibt es den „Aufstand“ von Kunden, sei es persönlich oder am Telefon, und der lässt den Puls der Mitarbeiter/innen spätestens nach dem 13-ten Anruf zum selben Fall auf 180 schnellen. Bei Beschwerden geht es zwar auch um die Sache selbst. Doch noch häufiger werden die Mitarbeiter/innen nicht nur für den aktuellen Missstand persönlich verantwortlich gemacht, sondern zugleich auch für den Unmut über die örtliche und überörtliche Politik, die Praxisgebühr oder die Mieterhöhung. Die Folgen sind Unfreundlichkeit und Gereiztheit im Umgang mit Kunden- und Kollegen/innen, unkonzentriertes und fehlerhaftes Arbeiten, Kopfschmerzen und Schlafstörungen. Seminarziel ist, Wissen und Methoden zu vermitteln sowie Erfahrungen auszutauschen, um den Kunden so zufrieden zu stellen, dass er sich mit der Erkenntnis verabschiedet, verstanden und gut beraten worden zu sein sowie die Einsicht mitnimmt, beim nächsten Anruf freundlicher zu sein und nicht gleich zu meckern. Die Teilnehmer/innen erlangen die Fähigkeit und Fertigkeit, mit dem Aufbrausen, den Meckereien und Anschuldigungen und den persönlichen Beleidigungen und Angriffen der Kunden so umzugehen, dass weiterhin gute Arbeit geleistet wird und das seelische Gleichgewicht stabil bleibt. Das Wissen wird durch Kurzvorträge, teilnehmerorientierte Übungen und videobeobachtete Rollenspiele vermittelt.

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen der Abfallberatung und des Gebühreneinzugs.

Teilnahmegebühr

Regulär	570,00 €
Ermäßigt	510,00 €

Termine

20.03. bis 21.03.2012
20.11. bis 21.11.2012

Kursnummer

B164D1203G
B164D1211G

Uhrzeiten

09:00 bis 17:00 Uhr

Veranstaltungsort

Duisburg

In diesem Seminar lernen Sie an ausgewählten Praxisbeispielen der Branche auf „unmögliche Kunden/innen einzugehen, richtig zu argumentieren, treffend zu antworten, das Gespräch zu führen, sich ein dickes Fell zuzulegen und trotzdem freundlich zu bleiben und mit Stress positiv umzugehen. So verbessern Sie Ihre Kompetenz, mit Beschwerden kunden- und persönlichkeitsorientiert umzugehen.

- Beschwerden und Konflikte
 - Was sind die Gründe?
 - Wer hat Recht?
- Werte und Verletzungen
 - Was verletzt mich?
 - Warum bin ich persönlich beleidigt?
 - Wo sind meine Grenzen?
 - Selbstbild versus Fremdbild
- Hard facts
 - Argumentationsmenüs
 - Sachlich argumentieren
- Soft facts
 - aktiv zuhören
 - Aufmerksamkeit und Empathie
 - Wertschätzung und Rücksichtnahme
 - Bilder erzeugen und Nutzen visualisieren
- Instrumente, mit Frustration und Stress positiv umzugehen
 - Stressvermeidung und -verminderung
 - Techniken zur persönlichen Entspannung
 - Prinzipien zur persönlichen Stabilisierung

Referent

Herr Helmut Albrecht, Umweltkontor (Vermold)



Der kundenorientierte Recyclinghof

Kundenorientiert handeln und Konflikte abbauen

Ein freundlicher, gezielter Kundenkontakt ist unersetzlich. Zufriedene Kunden beeinflussen das öffentliche Bild eines Unternehmens positiv.

Was die Mitarbeiter/innen leisten können, um die Kundenorientierung bezüglich äußerer und persönlicher Merkmale zu verbessern, wird in diesem Seminar erarbeitet.

Die Teilnehmer/innen lernen die Merkmale guter Kundenorientierung, die Wirkung verbaler und non-verbaler Kommunikation, erfahren die Bedeutung von Freundlichkeit und lernen die persönlichen Eigenschaften kennen, die einen kundenorientierten Recyclinghofmitarbeiter auszeichnen.

Das Ziel ist, den Umgang mit den Kunden zu verbessern und beim Umgang mit schwierigen Kunden einen kühlen Kopf zu behalten.

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen auf Recyclinghöfen.

Teilnahmegebühr

Regulär	495,00 €
Ermäßigt	445,00 €

Termine

30.01. bis 31.01.2012
14.11. bis 15.11.2012

Kursnummer

B053D1201G
B053D1211G

Uhrzeiten

09:00 bis 17:00 Uhr

Veranstaltungsort

Duisburg

- Der Arbeitsplatz, die Visitenkarte des Unternehmens
 - Konflikte und Probleme mit Kunden/Bürgern
 - Verbesserungsmöglichkeiten
- Kundenorientierung
 - aus der Sicht eines Kunden
 - persönliche, positive und negative Erlebnisse als Kunde eines Dienstleisters
- Beispiele zur Kundenorientierung. Von den Besten lernen!
 - Was ist ein Dienstleister?
 - Was ist Kundenorientierung?
- Elemente der Kommunikation
 - aktives Zuhören
 - innere Einstellung
 - äußere Darstellung
 - Selbstwahrnehmung versus Fremdwahrnehmung
- Verbesserungsvorschläge zur Kundenorientierung
 - Aufgaben eines Recyclinghofmitarbeiters bestimmen
 - Maßnahmen erarbeiten
- Arbeiten mit Argumentationsmustern für Konfliktsituationen
 - Aufsichtsfunktion
 - höhere Entgelte
 - aggressive Kunden
- Der Umgang mit dem Kunden

Referent

Herr Helmut Albrecht, Umweltkontor (Versmold)



Verkaufen und Verhandeln im komplexen Umfeld

Zeitgerechte Strukturen und Strategien lernen und anwenden

„Vertrieb ist nicht alles, aber ohne Vertrieb ist alles nichts.“

Mehr denn je entscheidet der geschickte Umgang mit Menschen und deren Meinungen über Erfolg und Misserfolg. Aber mindestens so wichtig, wie wir mit anderen kommunizieren, ist die Kommunikation mit uns selbst – unser Selbstcoaching.

Wer heute konsequent erfolgreich sein möchte, tut gut daran, diese beiden Bereiche zu entwickeln. Dieses Seminar ist ein Trainings- und Coachingprogramm speziell auf den Bedarf im Vertrieb zugeschnitten.

Das aktuelle 2-Tagesprogramm beinhaltet alle relevanten Details zum Erstkontakt, der Bedarfsermittlung und der Abschlussmethodik. Das dahinterliegende System ist flexibel, damit Sie Ihre speziellen Bedürfnisse darauf abstimmen können.

Verschiedene Lernstile und Modelle, u.a. das Modell von Prof. Clare Graves (Spiral Dynamics), helfen Ihnen, Menschen besser zu verstehen, sie in „ihrer Welt“ abzuholen und in der Verhandlung zielorientiert und effizient zu führen.

Zielgruppe

Vertriebsberater/-innen, Einkäufer/-innen, Key-Account-Manager/-innen, Führungskräfte, Innendienst-Mitarbeiter/-innen, Serviceberater.

Teilnahmegebühr

Regulär	660,00 €
Ermäßig	595,00 €

Termine

25.04. bis 26.04.2012
14.11. bis 15.11.2012

Kursnummer

B162D1204G
B162D1211G

Uhrzeiten

09:00 bis 17:00 Uhr

Veranstaltungsort

Duisburg

- Produkt/Dienste-Anbieter oder Nutzenbringer?
 - Was ist der Unterschied zwischen einem Produkt-anbieter und einem Nutzenbringer?
 - Wie werde ich zu einem willkommenen Nutzen-bringer für meine Kunden?
 - Ziel: Die Teilnehmer sind in der Lage, Methoden einzusetzen, die ihnen einen eleganten und ziel-führenden Gesprächseinstieg ermöglichen.
- Persönliche Einstellung im Verkauf
 - Welche Einstellungen könnten mir im Verkauf im Wege sein?
 - Wie kann ich diese Einstellungen bei mir selbst erkennen?
 - Wie kann ich gezielt an meinen Einstellungen zum Verkauf arbeiten?
 - Ziel: Die Teilnehmer analysieren ihre Einstellung zum Verkauf und erkennen konstruktive und sinn-volle Alternativen, die ihnen mehr Wahlfreiheit und eine höhere Flexibilität in ihren Gesprächen/Präsentationen und Verhandlungen ermöglichen.
- Argumentationstechnik / Merkmal-Vorteil-Nutzen
 - Was ist der Unterschied zwischen Produkt/Dienstleistungs – Vorteil und Produkt/Dienstleis-tungs – Nutzen?
 - Wie reagieren Kunden auf die unterschiedlichen Argumentationen?
 - Welche Argumente verwende ich selbst in mei-nen Verkaufsgesprächen?
 - Ziel: Die Teilnehmer erkennen, dass der Kunde in erster Linie an seinem konkreten Nutzen interes-siert ist. Anhand der Analyse eigener Verkaufsgespräche wird erkennbar/spürbar, wie sensibel diese Territorien zu betreten sind.
- Nutzenargumentation in der Praxis
 - Wie kann ich aus meinen Merkmal- und Vorteils-Argumenten verstärkt Nutzenargumente ma-chen?
 - Wie bewege ich mich sicher auf dem „Gesprächs-Territorium“ des Kunden und wie komme ich vom „Ich-Standpunkt“ zum „Du-Standpunkt“?
 - Wie kann ich Nutzenargumente gezielt einsetzen?
 - Ziel: Die Teilnehmer lernen eine konkrete Tech-nik, mit der sie ihre bisherige Argumentation erfolgreich auf den individuellen Kundennutzen umsetzen können. Die Zahl der Kundeneinwände wird durch eine gezieltere Argumentation deut-lich reduziert.

Referentin

Frau Gabriele Masthoff ist Business Coach, NLP Master und Trainerin, Institutsleiterin von personal-coaching in Essen



Der Recyclinghof: Innovative Lösungen der Teilnehmer des VKS-Creativ-Preises 2010

Als Schnittstelle zum Bürger haben die kommunalen Entsorgungsunternehmen Recyclinghöfe eingerichtet. Hier werden Mobiltelefone, Batterien, Küchengeräte, Altreifen oder Energiesparlampen angenommen und fachgerecht behandelt. Einerseits gelangen dadurch keine Schadstoffe in die Umwelt. Andererseits können die Produkte, Bestandteile oder Materialien der Wiederverwendung oder -verwertung zugeführt werden. Diese Publikation stellt einige Recyclinghöfe und ihre Besonderheiten vor und bietet damit Anregungen für andere kommunalen Unternehmen, ihre Konzepte weiterzuentwickeln.

VKS-Informationsschrift 66: Leistungsverzeichnis für eine Kompaktkehrmaschine

Die Beschaffung von Fahrzeugen und technischen Geräten für einen Fuhrpark stellen immer besondere Anforderungen an die verantwortlichen Personen. Im Muster-Leistungsverzeichnis für die Beschaffung von Kleinkehrmaschinen wird eine Standardmaschine beschrieben. Auf zusätzliche Ausstattungsdetails, wie sie etwa für den Einsatz im Winterdienst gebracht werden, wurde bewusst verzichtet, da jeder Betrieb an erster Stelle seine Einsatzanforderungen für die Kehrmaschine selbst definieren muss. Das Leistungsverzeichnis für Kleinkehrfahrzeuge ist in einer einfachen Tabellendatei erstellt worden, die jeder Betrieb individuell mit Hilfe der beigelegten CD anpassen kann. Eine Beispielmatrix für die Auswertung von Angeboten ist ebenfalls Teil dieser VKS-Information.

Zu bestellen über: VKS Service GmbH, Invalidenstr. 91, 10115 Berlin, Internet: www.vku.de, E-Mail: volk@vku.de

BILDUNGSCHECK

Der Bildungsscheck - berufliche Weiterbildung mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und der Europäischen Union.

Eine Investition in die Zukunft!

www.bildungsscheck.nrw.de

