



Weiterbildung

die Sie weiter bringt



## Weiterbildung für Fach- und Führungskräfte

seit 1993

### Inhaltsverzeichnis

Bildungsqualität.....	2
Unsere Kunden .....	3
Bildungsorte .....	3
Allgemeine Geschäftsbedingungen .....	3
Öffentliche Seminare und Kurse .....	3
Mitarbeitende führen I	4
Mitarbeitende führen II	5
Korrekte Arbeitszeugnisse	6
Arbeitsmethodik	7
Erfolgreiches Inkasso	8
Firmenseminare .....	9
Mitarbeitergespräche - Beurteilung und Förderung	10
Kommunikation für Führungskräfte	11
Sitzungen erfolgreich leiten	12
Wirkungsvoll präsentieren	13
Knigge für Handwerker, Monteure und Servicetechniker	14

# Bildungsqualität

Das vielfältige Angebot an Weiterbildungsmöglichkeiten macht es Bildungswilligen nicht immer leicht, bereits vor einem Seminar- oder Kursbesuch die zu erwartende Qualität festzustellen. Alle unsere Teilnehmenden beurteilen das besuchte Seminar anschliessend schriftlich. Die auf diesem Wege erhaltenen Informationen gestatten uns, Ihnen eine hohe Qualität zuzusichern - siehe „Seminarbeurteilungen“.

Immer mehr Unternehmen vertrauen uns - nach dem ersten Seminarbesuch - weitere Personen zur Weiterbildung an. Dies ist ein wichtiger Indikator für eine hervorragende Bildungsqualität. Einen Überblick dieser Kunden Publizieren wir auf unserer Website [bbp-bildung.ch](http://bbp-bildung.ch)

## Nachweis Bildungsqualität

Alle unsere Teilnehmenden beurteilen die besuchte Weiterbildung anschliessend schriftlich. Die auf diesem Wege erhaltenen Informationen gestatten uns, Ihnen eine hohe Bildungsqualität zuzusichern - siehe Seminarbeurteilungen.

Immer mehr Unternehmen vertrauen uns - nach der ersten Weiterbildung - weitere Mitarbeitende zur Weiterbildung an. Dies ist ein wichtiger Indikator für eine hervorragende Bildungsqualität. Einen Überblick dieser Kunden finden Sie unter Referenzen.

Besonderheiten der BBP-Weiterbildungen

- die meisten Weiterbildungen werden mit maximal 8 Teilnehmenden durchgeführt
- die Weiterbildungsunterlagen dienen auch nach einer Weiterbildungen als Nachschlagewerk
- die Weiterbildungsunterlagen enthalten aktive Arbeitshilfen wie Checklisten, Musterformulare, Vorlagen
- alle Arbeitshilfen können zur späteren Weiterverwendung im Arbeitsalltag ab unserer Website heruntergeladen werden
- es werden reale Situationen der Teilnehmenden für den Praxistransfer eingesetzt - keine "nehmen-wir-an-Situationen"
- auch nach dem Besuch einer Weiterbildung können Teilnehmende zum entsprechenden Thema bei uns Rat holen. Dieser Service ist Bestandteil der Weiterbildung und basiert auf unserem erklärten Ziel, dass die Teilnehmenden in der alltägliche Praxis maximal von ihrer Weiterbildung profitieren müssen.

## Methodik der BBP-Seminare

Zu den unterschiedlichen Themenkreisen wird die jeweils geeignetste Methodik eingesetzt: Moderation / Lehrgespräche / Einzel- und Gruppenarbeit mit Präsentationen / Videotrainings mit Analysen / Fallbeispiele der Teilnehmenden / Checklisten / Bewertungstabellen. Die Unterlagen sind so gestaltet, dass sie auch nach dem Seminar als Nachschlagewerke und Arbeitswerkzeuge dienen - siehe auch „Besonderheiten der BBP-Seminare“.

## Aktives Lernen / Praxistransfer

Aktives Lernen bedeutet, die Seminarteilnehmenden in die Gestaltung, den Ablauf und die Umsetzung der Thematik mit einzubeziehen. Deshalb arbeiten wir mit realen Beispielen der Teilnehmenden, denn nur so findet ein nachhaltiger Praxistransfer statt.

Nur wer sich aktiv am Seminargeschehen beteiligen kann und sich betroffen fühlt, hat auch nach längerer Zeit noch einen Nutzen. Der Einsatz von multimedialen Trainingshilfen - Schrift / Ton / Bild - unterstützt den Lernerfolg.

## Für die reale Praxis -> aus der realen Praxis

Die BBP-Seminare zeichnen sich durch einen sehr starken Bezug zur realen Praxis aus und sind im täglichen Arbeitsumfeld erprobt. Die Teilnehmenden verfügen nach dem Seminar über ein kompetentes Wissen, das sie schnell im Unternehmen umsetzen können.

Wir legen deshalb grössten Wert darauf, dass die Teilnehmenden aus unserem Erfahrungspotential sowie aus dem der anderen Teilnehmenden einen hohen persönlichen und praktischen Nutzen ziehen können.

## Seminarleitung

Eine der grundlegenden Voraussetzungen ist, dass die Seminarleitung zum entsprechenden Themenkreis über eine umfangreiche und aktuelle praktische Erfahrung verfügt = Praxis statt Theorie.

## Zertifizierung BBP

Wir bilden seit 1993 Mitarbeitende von Unternehmen zielgerichtet und streng praxisorientiert weiter. Um unseren Kunden immer einen optimalen Nutzen bieten zu können, haben wir uns zusätzlich durch ein externes Audit überprüfen lassen und waren von 2004 bis 2007 eduQa-zertifiziert.

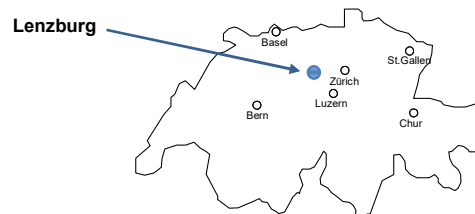
## Unsere Kunden

Unser Kundenkreis setzt sich aus allen Wirtschaftszweigen zusammen. Jedes Unternehmen hat ganz spezielle Anforderungen und Zielsetzungen, welche in den Seminaren konsequent berücksichtigt werden.

Ein guter Branchenmix innerhalb eines Seminars führt im Gespräch zu neuen Impulsen. Durch die vielen verschiedenen Branchen, für welche wir tätig sind, ist eine gute Basis für diesen Mix geschaffen.

Einen aktuellen Auszug mehrheitlich bekannter Unternehmen, welche uns bis heute in den Bereichen Führung - Personalmanagement - Arbeitstechnik - Fachseminare ihr Vertrauen schenken, finden Sie unter [bbp-bildung.ch](http://bbp-bildung.ch).

## Bildungsorte



Unser Hauptstandort für öffentliche Seminare und Kurse befindet sich in Lenzburg. Lenzburg liegt zwischen Zürich und Aarau und ist sowohl mit öffentlichen Verkehrsmitteln als auch dem Auto gut erreichbar.

Detaillierte Informationen zu allen Bildungsorten finden Sie auf unserer Website unter [bbp-bildung.ch/anreise-lageplaene](http://bbp-bildung.ch/anreise-lageplaene).

Bei Firmenseminaren definiert der Kunde den Seminarort. Dieser kann sowohl bei uns in Lenzburg, im eigenen Unternehmen, in einem Seminarhotel oder an einem beliebigen Ort nach Wunsch sein.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die vollständigen AGBs finden Sie auf unserer Website unter [bbp-bildung.ch/downloads](http://bbp-bildung.ch/downloads)

## Öffentliche Seminare und Kurse



### Aktuelles Angebot an öffentlichen Seminaren und Kursen

- Mitarbeitende führen I
- Mitarbeitende führen II
- Korrekte Arbeitszeugnisse
- Arbeitsmethodik
- Erfolgreiches Inkasso

Alle **Detailbeschreibungen** zu diesen Seminaren finden Sie nachfolgend und auch auf unserer Website [bbp-bildung.ch](http://bbp-bildung.ch).

# Mitarbeitende führen I

## Verhaltenskompetenz als Erfolgsfaktor - Führungsseminar mit hohem Praxisbezug

Wer die Aufgabe der Mitarbeiterführung übernommen hat, stellt schnell fest, dass nun neue Kriterien zum Erfolg führen. Das vorhandene Fachwissen bildet lediglich eine gute Basis. Vorrangig werden nun persönliche Verhaltensmuster, kommunikative Fähigkeiten sowie die Kenntnis und Beherrschung der wichtigsten Führungsinstrumente. Ebenfalls entscheidend ist die Fähigkeit, andere Menschen ziel- und ergebnisorientiert führen und auch immer wieder motivieren zu können.

### Ihr Nutzen

Sie optimieren Ihr persönliches Führungsverhalten und können es zielorientiert weiter entwickeln. Sie können im Arbeitsalltag mittels optimierter Führungsinstrumente positiv beeinflussend auf Ihre Mitarbeitenden einwirken.

### Seminarziele

Die Teilnehmenden

- erkennen und verfeinern ihre persönlichen Führungseigenschaften
- kennen ihre Rolle, Funktion und Verantwortung als Führungskraft
- wissen, wie sie Akzeptanz erreichen und natürliche Autorität entwickeln
- können bei Fehlverhalten oder schlechter Leistung korrekt reagieren
- können problematische Situationen erkennen, analysieren und beseitigen
- wissen, wie sie Mitarbeitende motivieren um Ziele zu erreichen
- können in jeder Führungssituation klar und verständlich kommunizieren
- können neue Teammitglieder richtig ins Team einführen
- kennen die wichtigsten Führungsinstrumente und können sie anwenden

und können dadurch den Wandel zur aktiven Führungskraft optimal vollziehen

### Seminarinhalt

- Was bedeutet Mitarbeiterführung
- Analyse und Optimierung der persönlichen Führungseigenschaften
- Anforderungen an Führungspersonen - Entwicklungspotential
- Aufgaben und Rollen als Führungsperson
- Grundlagen der Kommunikation - Gesprächsführung
- Zielgerichtet Aufträgen erteilen
- Kritik konstruktiv und handlungsorientiert anbringen
- Umgang mit Konflikten zwischen Mitarbeitenden
- Elemente der motivierenden Wertschätzung
- Grundlagen zu Führungsstilen und Führungstechniken
- Beziehung und Umgang Vorgesetzte - Mitarbeitende
- Zeitgerechte und zielgerichtete Information
- Verhalten im Team als Führungskraft
- Einführung von neuen Mitarbeitenden

### Methodik / Lehrmittel

Alle Themen werden eingehend behandelt und in Einzel- oder Gruppenarbeiten ausgearbeitet. Dem gegenseitigen Gedankenaustausch und dem Praxistransfer wird genügend Platz eingeräumt.

**Vor dem Seminar** erfolgt eine persönliche Selbsteinschätzung mittels Arbeitsblatt.

**Während dem Seminar** wird zu den Themen die jeweils geeignetste Methodik eingesetzt: Moderation / Einzel- & Gruppenarbeit mit Präsentation / Videotraining mit Analyse / Fallbeispiele der Teilnehmenden / Checklisten / Gruppengespräche.

**Etwa 2 Monate nach dem Seminar** wird am Erfahrungs-Treffen (ERFA) die Zielerreichung überprüft. Der Termin wird im Seminar gemeinsam festgelegt.

Das **Seminar-Handbuch** dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Seminar und kann nach dem Seminar als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden.

Die Formulare und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



### Teilnehmende

Wir empfehlen dieses Führungsseminar für

- Mitarbeitende, die demnächst eine Führungsaufgabe übernehmen, jedoch bereits erste Erfahrungen zB. als Stellvertretung gemacht haben
- Führungskräfte, welche diese Aufgabe kürzlich übernommen haben
- Erfahrene Führungskräfte, die sich mit sich selbst auseinandersetzen wollen

Dieses Führungsseminar eignet sich grundsätzlich gut für das gesamte Kader und Nachwuchskader aller Branchen.

### Anzahl Teilnehmende

- 4 - 8 Personen

### Voraussetzungen

Die Übernahme einer Führungsfunktion sollte bereits erfolgt sein oder unmittelbar bevorstehen.

### Seminardauer

Dieses Seminar dauert insgesamt 3 ½ Tage

- drei Tage Seminar jeweils 09.00 - 17.00 Uhr
- ½ Tag ERFA-Treffen 13.30 - 17.00 Uhr

### Seminarleitung

Die Seminarleitung verfügt selbst über eine lange Führungserfahrung in verschiedenen Unternehmensgrößen und Branchen. Die BBP unterstützt auch im Rahmen der Beratungstätigkeit Unternehmen bei der Optimierung ihrer Führungskonzepte.

### Daten/Kosten/Anmeldung

Die aktuellen Daten mit Terminen und Orten, Kosten sowie ein Anmeldeformular finden Sie auf unserer Website unter

[bbp-bildung.ch/Seminare-Kurse](http://bbp-bildung.ch/Seminare-Kurse)

### Firmenseminar

Dieses Seminar führen wir auch als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](mailto:seminar@bbp-bildung.ch)

# Mitarbeitende führen II

## Führungsseminar mit hohem Praxistransfer

Gute Mitarbeiterführung verlangt ein hohes Mass an Qualifikation. Gut geführte Mitarbeitende sind der wichtigste Teil zum Unternehmenserfolg. Um erfolgreich führen zu können, müssen die persönlichen Kompetenzen gestärkt sein. Die richtigen Führungsinstrumente sind nun das „Werkzeug“ zum Erfolg. Sie müssen bekannt sein und richtig angewendet werden können.

### Ihr Nutzen

Sie kennen Ihre Wirkung auf Ihre Mitarbeitenden, können diese gezielt einsetzen und Ihr persönliches Verhalten - Ihren Führungsstil - zielorientiert optimieren. Sie können im Arbeitsalltag mittels optimierter Führungsinstrumente positiv beeinflussend auf Ihre Mitarbeitenden einwirken.

### Seminarziele

- Optimierung und Definition des eigenen, mitarbeiterorientierten Führungsstils
- Definition der eigenen Führungskultur
- Definition der eigenen Führungsziele
- Erarbeiten eines eigenen, situationsgerechten Führungskonzeptes
- Kommunikation verstehen und zielgerichtet einsetzen können
- Mitarbeitende gerecht und zielgerichtet qualifizieren können
- Sitzungen ergebnisorientiert vorbereiten und durchführen können
- Die Selbstkontrolle der Mitarbeitenden erhöhen
- Probleme erkennen, analysieren und die Entscheidung zur Beseitigung treffen
- Mitarbeitende zielorientiert fördern
- Die Selbstmotivation auch in schwierigen Situationen erhalten
- Delegation verstehen, Nutzen erkennen und erfolgreiche Methoden des Delegierens anwenden

### Seminarinhalt

- Anforderungen an Führungspersonen
- Führungskultur, Führungsstile und Techniken, Führungsprozesse, Führungsziele, persönliches Führungskonzept
- Kommunikation und Gesprächsführung
- Gerechte und zielgerichtete Qualifikation
- Sitzungsleitung
- Problemlösungs- und Entscheidungstechniken
- Kontrollmechanismen - Formen der Kontrolle - Kontrollkonzept
- Entwicklung und Förderung von Mitarbeitenden
- Selbstmotivation und Stressbewältigung
- Delegation

### Methodik / Lehrmittel

Alle Themen werden eingehend behandelt und in Einzel- oder Gruppenarbeiten auf die Anforderungen im Unternehmen ausgearbeitet. Dem gegenseitigen Gedankenaustausch und Beurteilung der gefällten Entscheide wird ein grosser Raum eingeräumt.

**Vor dem Seminar** erfolgt eine persönliche Selbsteinschätzung mittels Arbeitsblatt.

**Während dem Seminar** wird zu den Themen die jeweils beste Methodik eingesetzt: Moderation / Einzel- & Gruppenarbeit mit Präsentation / Videotraining mit Analyse / Fallbeispiele der Teilnehmenden / Checklisten / Gruppengespräche.

**Etwa 2 Monate nach dem Seminar** wird am **Erfahrungstreffen (ERFA)** die Zielerreichung überprüft. Der Termin wird im Seminar festgelegt.

Das Seminar-Handbuch mit Arbeitsblättern und Checklisten dient als Arbeitsmittel im Seminar und als aktive Arbeitshilfe nach dem Seminar.

Die Formulare und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



### Teilnehmende

Wir empfehlen das Seminar

- Vorgesetzten aller Führungsstufen
- Sachbearbeitenden mit Führungsfunktionen

mit Führungserfahrung

### Anzahl Teilnehmende

- 4 - 8 Personen

### Voraussetzungen

Sie sollen erste Führungserfahrung mitbringen. Dies hilft bei der Umsetzung der im Seminar gestellten Aufgaben und fördert das Verständnis für komplexe Prozesse.

Der vorgängige Besuch des Seminars "Mitarbeitende führen I" ist nicht zwingend, aber hilfreich.

### Seminardauer

Dieses Seminar dauert insgesamt 3 ½ Tage

- drei Tage Seminar jeweils 09.00 - 17.00 Uhr
- ½ Tag ERFA-Treffen 13.30 - 17.00 Uhr

### Seminarleitung

Die Seminarleitung verfügt selbst über eine lange Führungserfahrung in verschiedenen Unternehmensgrössen und Branchen. Die BBP unterstützt auch im Rahmen der Beratungstätigkeit Unternehmen bei der Optimierung ihrer Führungskonzepte.

### Daten/Kosten/Anmeldung

Die aktuellen Daten mit Terminen und Orten, Kosten sowie ein Anmeldeformular finden Sie auf unserer Website unter

[bbp-bildung.ch/Seminare-Kurse](http://bbp-bildung.ch/Seminare-Kurse)

### Firmenseminar

Dieses Seminar führen wir auch als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](mailto:seminar@bbp-bildung.ch)

# Korrekte Arbeitszeugnisse

## Nur ein korrektes Zeugnis im Klartext ist professionell

Arbeitszeugnisse müssen den rechtlichen Bestimmungen genügen und eine reale Aussagekraft besitzen. Deshalb ist das Schreiben von Arbeitszeugnissen eine anspruchsvolle Aufgabe.

Ausser für Arbeitnehmende ist ein Arbeitszeugnis auch für das ausstellende Unternehmen eine Visitenkarte.

In diesem Kurs lernen Sie die theoretischen Grundlagen, die optimale Gestaltung, den richtigen Inhalt und die korrekten Formulierungen von Arbeitszeugnissen. Für einen optimalen Praxistransfer üben Sie Arbeitszeugnisse zu verfassen im Kurs. So erlangen Sie mehr Sicherheit beim Arbeitszeugnisse schreiben.

### Ihr Nutzen

- Sie fühlen sich bei der Ausstellung von Arbeitszeugnissen sicher
- Sie können auch problematische Arbeitszeugnisse rechtssicher erstellen
- Sie haben die Erstellung von Arbeitszeugnissen unter Anleitung trainiert
- Sie müssen nicht mehr auf die widerrechtliche Code-Sprache zurückgreifen

### Kursziel

Sie können nach dem Seminar

- Zeugnisse anderer Unternehmen korrekt interpretieren
- Arbeitszeugnisse nach einer klaren Systematik aufbauen
- Arbeitszeugnisse nach den geltenden Usanzen verfassen
- negative Vorkommnisse und Situationen richtig formulieren
- intern mit Vorgesetzten der Linie realitätsbezogen kommunizieren

und haben das Wissen zum aktuellen Stand der Rechtsprechung in der Praxis

### Kursinhalt

- Zeugnisarten
- Interpretation von Arbeitszeugnissen
- Unzulässige Formulierungen und Aussagen
- Recht auf Zeugnis der Arbeitnehmenden
- Pflichten der Arbeitgebenden
- Aufbau und Struktur von Zeugnis-elementen
- Beschreibung der Leistungen
- Beschreibung des Verhaltens
- Formulierungen in speziellen Situationen
- Konsequenzen

### Methodik / Lehrmittel

Referate, Musterbeispiele, Einzelarbeiten. Der Kursinhalt wird praxisorientiert vermittelt und durch Beiträge der Teilnehmenden ergänzt. Auf besondere Anforderungen wird gezielt eingegangen.

Das Kurs-Handbuch bildet die Kursunterlage und dient später der effizienten Umsetzung im Arbeitsalltag. Das Handbuch ist ergänzt durch

- Checklisten
- Arbeitsblätter
- Formulierungsmustern

Die Formulare und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



### Teilnehmende

Dieses Seminar eignet sich sehr gut für

- Personalverantwortliche
- Personalsachbearbeitende
- Unternehmensleitungen
- Vorgesetzte aller Führungsstufen

### Anzahl Teilnehmende

- 4 - 8 Personen

### Voraussetzungen

Sie sollten entweder erste Erfahrungen mit Arbeitszeugnissen mitbringen oder unmittelbar vor der Übernahme dieser Aufgabe stehen.

### Kursdauer

Dieses Seminar dauert

- einen Tag  
09.00 - 17.00 Uhr

### Kursleitung

Die Kursleitung verfügt über eine langjährige Erfahrung im Umgang mit Arbeitszeugnissen und kennt die geltenden Usanzen in der Praxis.

### Daten/Kosten/Anmeldung

Die aktuellen Daten mit Terminen und Orten, Kosten sowie ein Anmeldeformular finden Sie auf unserer Website unter

[bbp-bildung.ch/Seminare-Kurse](http://bbp-bildung.ch/Seminare-Kurse)

### Firmenseminar

Diesen Kurs führen wir auch als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](mailto:seminar@bbp-bildung.ch)



# Arbeitsmethodik

## Gute Arbeitsorganisation, optimales Selbstmanagement und gezieltes Zeitmanagement führen zu einer effizienten und effektiven Aufgabenbewältigung

Unter den Sammelbegriff Arbeitsmethodik fallen Arbeitsorganisation - Arbeitstechnik - Selbstmanagement - Zeitmanagement

Informationsflut, Termindruck, volle Schreibtische und verschiedenste Unterbrechungen prägen für viele den Berufsalltag. Um die eigenen Ressourcen optimal zu nutzen ist es wichtig, Ziele effizient zu verfolgen und Aufgaben strukturiert anzugehen. So erreichen Sie einen besseren Überblick und bewältigen Ihre täglichen Aufgaben ohne unnötigen Druck.

Arbeitsmethodik ist das Instrument der Selbstorganisation. Wer also mit gezielter Methodik in Bezug auf Ordnung, Termine, Ziele, Zeit sowie eigene Ressourcen arbeitet, erweist sich selbst den grössten Gefallen.

### Ihr Nutzen

Der Nutzen kommt - wie bei vielen anderen Dingen im Leben auch - erst, nachdem der erste Schritt gemacht und die Anfangsinvestition gemacht ist:

- Fehler werden weniger
- Dauernde Überstunden werden kleiner / entfallen
- Sie vergessen nichts mehr
- Hektik wird wesentlich kleiner / verschwindet
- Nervosität nimmt massiv ab / verschwindet
- Stress entsteht erst gar nicht
- Sie haben Ihren Arbeitsplatz "im Griff"

### Kursziele

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage

- den eigenen Arbeitsstil zu erkennen und Optimierungen vorzunehmen
- die richtigen Arbeitshilfsmittel zweckmässig einzusetzen
- die richtige Vorgehensweise umzusetzen
- sofort mit der Umsetzung zu beginnen
- mit effizienter Arbeitsmethodik zu arbeiten
- ein optimiertes Zeitmanagement anzuwenden

### Kursinhalt

- Grundlagen der Arbeitsmethodik
- Optimierung des eigenen Zeitmanagements
- Planungsinstrument Agenda - analog / digital
- Zeitfresser finden - Massnahmen gegen Zeitfresser
- Massnahmen gegen Störungen
- „Aufschieberitis“ beseitigen
- Prioritäten richtig definieren und setzen
- Richtiger Umgang mit Pendenzen
- Ordnung - finden statt suchen
- Ordnungsplanung - Ordnungssysteme
- Organisation des Arbeitsplatzes

### Methodik / Lehrmittel

Der Kursinhalt wird praxisorientiert vermittelt. Auf die persönlichen Situationen der Teilnehmenden wird gezielt eingegangen.

Während dem Kurs erarbeiten Sie die ersten Schritte, damit Sie nach dem Kurs realistische Lösungsansätze haben, um Ihre Arbeitsmethodik im Alltag zu optimieren.

Das **Kurs-Handbuch** dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Kurs und kann nach dem Kurs als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden. Die Formulare und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



### Teilnehmende

Dieser Kurs eignet sich sehr gut für alle Personen, die ihren Arbeitsalltag optimieren wollen.

### Anzahl Teilnehmende

- 4 - 8 Personen

### Voraussetzungen

Wille, seine eigene Situation zu optimieren und dafür auch eine angemessene Anfangsinvestition in Kauf zu nehmen.

### Seminarleitung

Die Seminarleitung verfügt über langjährige Erfahrung in der Optimierung von Arbeitsabläufen im administrativen Bereich.

### Seminardauer

Dieses Seminar dauert

- einen Tag  
09.00 - 17.00 Uhr

### Daten/Kosten/Anmeldung

Die aktuellen Daten mit Terminen und Orten, Kosten sowie ein Anmeldeformular finden Sie auf unserer Website unter

[bbp-bildung.ch/Seminare-Kurse](http://bbp-bildung.ch/Seminare-Kurse)

### Firmenseminar

Diesen Kurs führen wir auch als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](mailto:seminar@bbp-bildung.ch)

# Erfolgreiches Inkasso

## So erhöhen Sie die Chancen, um zu Ihren Guthaben zu kommen

Praxiskurs für Mitarbeitende, die im Rechnungswesen eines Unternehmens, einer Institution oder einer Behörde für das Forderungsmanagement zuständig sind.

Säumige Zahler sind für alle ein unliebsamer Teil des Geschäftslebens. Das richtige Vorgehen von der Rechnung bis zum Zwangsinkasso erleichtert vieles.

Seit 1995 haben bereits über 3'400 Personen diesen Kurs besucht.

### Ihr Nutzen

- Sie können massive Verbesserungen zur Verringerung Ihrer offenen Debitoren herbeiführen.
- Sie können Ihre offenen Debitoren selbständig bearbeiten.

### Kursziel

Die Teilnehmenden können nach dem Kurs ihre offenen Forderungen selbständig, also ohne fremde Hilfe, auf gütlichem und rechtlichem Weg eintreiben.

In diesem Kurs erfahren Sie auf einfache, praktische und klar verständliche Art, wie Sie im Inkassowesen von A-Z vorgehen müssen.

### Kursinhalt

#### Vorrechtliches Inkasso

- Bestellung-Auftrag / Bestätigung / Rechnung  
Korrekte Formulierung, damit diese rechtskräftige Dokumente darstellen
- Tipps zur Verhinderung von Debitorenverlusten
- Möglichkeiten zum Erhalt von Akonto- oder Vorauszahlungen
- Kunden an ihre Zahlungspflicht erinnern, ohne sie zu verärgern, die Aufforderung aber etwas bewirkt und die Zahlung erfolgt
- Möglichkeiten des einvernehmlichen Inkassos
- Mahnwesen

#### Zwangsinkasso nach Schuldbetreibungs- und Konkursgesetz SchKG

- **Betreibung**  
Wann, wo und wie muss die Betreibung eingeleitet werden?  
Welche Kosten und Zinsen können zusätzlich verlangt werden?  
Welche Fristen müssen eingehalten werden?
- **Rechtsvorschlag**  
Wege zur gütlichen und rechtlichen Beseitigung eines Rechtsvorschlages
- **Gerichtliches Vorgehen**  
Zivilprozess nach ZPO  
Rechtsöffnungsverfahren
- **Fortsetzung der Betreibung**  
Unter welchen Voraussetzungen kann die Betreibung fortgesetzt werden?
- **Pfändung**  
Die Pfändungsarten  
Wie liest sich eine Pfändungsurkunde - was sind die Folgen?
- **Pfändungs-Verlustschein**  
Was bedeutet ein Pfändungs-Verlustschein?  
Wie weiter nach einem Pfändungs-Verlustschein?
- **Konkurs**  
Wer wird auf Konkurs betrieben?  
Wege der Betreibung auf Konkurs  
Konsequenzen des Konkursverlustscheins

#### Lehrmittel / Methodik

Der Kursinhalt wird praxisorientiert vermittelt. Das Handbuch dient der effizienten Umsetzung im Unternehmen.

Zusätzlich können die Teilnehmenden alle offiziellen Formulare (D/F/I) und viele zusätzlichen Formulare, welche die Umsetzung im Alltag stark erleichtern, von unserer Website downloaden.



### Teilnehmende

Alle Personen, die sich mit der Sicherstellung von Forderungen beschäftigen

Vorkenntnisse sind keine notwendig

### Kursdauer

Dieses Seminar dauert

- einen Tag  
09.00 - 17.00 Uhr

### Kursleitung

Der Seminarleiter verfügt über eine lange Erfahrung im Inkasso. Er war während über 10 Jahren erfolgreich als Inkassoleiter in verschiedenen Unternehmen tätig und auch Geschäftsführer einer Inkassofirma.

### Daten/Kosten/Anmeldung

Die aktuellen Daten mit Terminen und Orten, Kosten sowie ein Anmeldeformular finden Sie auf unserer Website unter

[bbp-bildung.ch/Seminare-Kurse](http://bbp-bildung.ch/Seminare-Kurse)

### Firmenseminar

Diesen Kurs führen wir auch als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](mailto:seminar@bbp-bildung.ch)



# Firmenseminare

## Bedarfoptimierte Seminare für Firmen und Institutionen

Für besondere Bedürfnisse eines Unternehmens können die öffentlichen Seminare und Kurse auch als Firmenseminare mit spezifischen Profilen gestaltet werden. Die Konzeption und die zu erreichenden Ziele werden mit dem jeweiligen Unternehmen individuell festgelegt. Detaillierte Informationen zu unseren Firmenseminaren erhalten Sie auf unserer Website unter [Firmenseminare](#).

Der Aufbau wird immer gezielt auf die Bedürfnisse und Zielsetzungen des Unternehmens abgestimmt. Dabei können wahlweise

- Module aus verschiedenen bestehenden Seminaren zu einem gezielten Seminar zusammengefügt werden
- bestehende Seminare als Basis dienen und Firmenbesonderheiten einfließen

Die Grundlage dazu bildet der gezielte Bedarf, welcher in einem vorhergehenden, detaillierten Informationsaustausch ermittelt wird.

## Seminarqualität

Oftmals ist es recht schwierig, bereits im Vorfeld die Qualität eines Seminars klar erkennen zu können. Damit Sie sich ein gezieltes Bild machen können, haben wir für Sie die Beurteilungen der bisherigen Teilnehmenden von Firmenseminaren auf unserer Website zusammengestellt.

## Besonderheiten

Normalerweise nehmen an einem Seminar maximal acht Personen teil. Dadurch kann ein bleibender Erfolg besser erzielt werden und der Praxistransfer ist optimal gewährleistet. Je nach Thema und Zielsetzung können bei Firmenseminaren auch mehr Personen teilnehmen. Die in den öffentlichen Seminaren angebotene Unterstützung nach einem Seminar gilt auch für Firmenseminare!

## Seminarorte

Firmenseminare können wir in einem Ort Ihrer Wahl durchführen:

- im WBZ Lenzburg
- in Ihren Räumlichkeiten
- oder einem anderen Ort nach Ihrem Wunsch

Wünschen Sie die Durchführung an einem besonderen Ort, sollen die Räumlichkeiten vorzugsweise folgende Anforderungen erfüllen:

- die räumlichen Verhältnisse sind angemessen
- je nach Seminar steht auch ein zweiter Raum zur Verfügung
- absolute Störungsfreiheit ist gegeben

Die Seminarräumlichkeiten müssen lediglich Flip-Charts sowie eine Leinwand enthalten. Die weitere Ausrüstung wie Notebook, Beamer, Video, Kamera werden von uns mitgebracht.

Falls Sie ein Seminar in einem Hotel durchführen wollen, sind wir Ihnen bei der Auswahl gerne behilflich.

## Offerte

Für eine gezielte Offerte rufen Sie uns einfach an oder senden Sie uns eine E-Mail über unser [Kontaktformular](#).

## Aktuelles Angebot an Firmenseminaren

### Öffentliche Seminare und Kurse, die wir auch als Firmenseminar durchführen

- Mitarbeitende führen I
- Mitarbeitende führen II
- Korrekte Arbeitszeugnisse
- Arbeitsmethodik
- Erfolgreiches Inkasso

### Seminare und Kurse, die wir ausschliesslich als Firmenseminare durchführen

- Mitarbeitergespräche - Beurteilung und Förderung
- Kommunikation für Führungskräfte
- Sitzungsleitung
- Wirkungsvoll präsentieren
- Kundenorientierung
- Knigge im Handwerk

Alle **Detailbeschreibungen** zu diesen Seminaren finden Sie auch auf unserer Website [bbp-bildung.ch](#).

# Mitarbeitergespräche - Beurteilung und Förderung

## Zukunftsorientierte Mitarbeitergespräche sind ein grundlegendes Element der Mitarbeiterführung

Gespräche mit Mitarbeitenden müssen in erster Linie die Ziele und Wege für die Zukunft aufzeigen - in Jahresgesprächen oder im Alltag. Dadurch erhalten Mitarbeitende klar nachvollziehbare, objektive und sachliche Definitionen der Zukunftsanforderungen in Verhalten und Leistung. Nur in einem gut und klar geführten Gespräch lassen sich Stärken, Optimierungsansätze, Neigungen und Zukunftspläne der Mitarbeitenden korrekt ermitteln und umgekehrt die Bedürfnisse des Unternehmens klar kommunizieren. Dieses Wissen dient Führungskräften und Mitarbeitenden dazu, die zukünftige Zusammenarbeit optimal zu gestalten.

Wichtiger Bestandteil des Seminars ist das Erkennen des Nutzens der Mitarbeitendengespräche als aktives Führungsinstrument.

### Ihr Nutzen

- Sie können die MAG als echtes Führungsinstrument einsetzen
- Sie erkennen den Nutzen der Mitarbeitergespräche
- Sie können sich optimal auch auf kritische Gespräche vorbereiten und diese Gespräche zukunftsorientiert führen
- Sie können ein optimales, konfliktfreies Gespräch führen
- Sie weichen auch heiklen Themen nicht aus

### Seminarziel

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage

- aus Mitarbeiterbeurteilungen zukunftsorientierte Jahresgespräche zu machen
- zielgerichtete und ergebnisorientierte Mitarbeitergespräche vorzubereiten
- Mitarbeitergespräche so zu führen, um die Ziele zu erreichen
- Wertschätzung nachhaltig vermitteln
- alle Themen korrekt, ziel- und zukunftsorientiert zu besprechen
- die zukünftige Zusammenarbeit mittels Gesprächen optimal zu gestalten
- Mitarbeitende im Rahmen der MAG aufgabengerecht zu fördern
- periodische MAG sachlich und korrekt zu führen - auch schwierige

### Seminarinhalt

- Kommunikation und Gesprächsführung
- Entwicklung und Förderung von Mitarbeitenden
- Definition von Zielen
- Kommunikation zur Vorbeugung von Konflikten
- Vorbereiten der Unterlagen für die Mitarbeitergespräche
- Vorbereitung der periodischen Mitarbeitergespräche
- Zielvereinbarungen und Zielkontrolle
- Die Massnahmen als Konsequenz aus dem Gespräch

Die Teilnehmenden führen realitätsnahe Mitarbeitergespräche durch, welche mittels Videoanalyse ausgewertet werden.

### Methodik / Lehrmittel

**Vorbereitung:** Die Teilnehmenden bereiten sich mittels Fragebogen auf das Seminar vor. Dies dient der Seminarleitung zur optimalen Vorbereitung auf ein situationsbezogenes Seminar. Die Teilnehmenden füllen ein firmeneigenes MAG-Formular aus.

Der Seminarinhalt wird praxisorientiert vermittelt. Auf die persönlichen Situationen der Teilnehmenden wird gezielt eingegangen.

Der Praxistransfer erfolgt durch Referate, Einzelarbeiten, Plenumsgespräche sowie Trainings mit Videoanalyse.

Das **Seminar-Handbuch** dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Seminar und kann nach dem Seminar als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden. Arbeitsblätter und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



### Teilnehmende

Dieses Seminar eignet sich sehr gut für

- Vorgesetzte aller Führungsstufen
- Fachkräfte mit Führungsfunktionen

### Anzahl Teilnehmende

- optimal nehmen maximal 8 Personen an diesem Seminar teil

### Voraussetzungen

Das Unternehmen muss bereits über ein bestehendes MAG-System mit den entsprechenden Unterlagen verfügen. Diese Unterlagen finden im Seminar Verwendung.

Die Teilnehmenden müssen keine Voraussetzungen erfüllen - erste Erfahrungen als Führungskraft sind aber von Vorteil.

### Seminardauer

Dieses Seminar dauert

- einen Tag  
09.00 - 17.00 Uhr

### Seminarleitung

Die Seminarleitung verfügt über langjährige Führungserfahrung und hat bereits in verschiedenen Unternehmen Qualifikationssysteme eingeführt und bestehende MAG-Systeme optimiert.

### Nur als Firmenseminar

Dieses Seminar führen wir **ausschliesslich** als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](#)

Für dieses Seminar benötigen wir einen zweiten, direkt angrenzenden Raum für die Videotrainings.

# Kommunikation für Führungskräfte

## Kommunikation als Erfolgsfaktor in der Mitarbeiterführung

Für Führungskräfte ist das Mittel der Kommunikation eines der wesentlichsten Elemente um sich mitzuteilen und um von anderen Mitteilungen zu erhalten.

Fast niemand ist in der Lage, seine Sprache - verbal oder nonverbal - ununterbrochen zu beherrschen. Führungskräfte sollten weitestgehend neutral bleiben können. Es ist wichtig, die verschiedenen Elemente der Kommunikation zu kennen, denn nur so lässt sich ein Unternehmen und seine Mitarbeitenden führen.

### Seminarziel

Die Teilnehmenden des Unternehmens werden so trainiert, dass sie in folgenden Bereichen praxisorientiertes Wissen erhalten und nach dem Seminar in der Lage sind

- Grundlagen der Kommunikation zu kennen
- eigene Optimierungspunkte zu erkennen
- die richtigen Hilfsmittel zweckmässig einzusetzen
- die richtige Vorgehensweise umzusetzen
- morgen mit der Umsetzung zu beginnen

Diese Zielsetzungen werden durch die besonderen Zielsetzungen der Auftraggeberin und der Teilnehmenden ergänzt.

### Seminarinhalt

Die Inhalte basieren auf den Zielsetzungen

- Allgemeine Gedanken zur Kommunikation
- Kommunikation und Gesprächsführung
- Verbale / Nonverbale Kommunikation
- Soziale Konzepte
- Rollenverhalten
- Ursachen für Empfangsfehler
- Feedback / Rückmeldung
- Wahrnehmung
- Vorurteile und Stereotype
- Bedeutung der Körpersprache
- Ein Gespräch vorbereiten - durchführen - auswerten
- Allgemeine Gesprächsregeln

### Vorbereitung

Die Teilnehmenden beantworten einen Fragebogen, welcher darüber Auskunft gibt, wo sie persönlich die grössten „Stolpersteine“ in ihrer heutigen Kommunikation sehen und was sie gerne in Zukunft verbessern wollen.

Die Antworten dienen der Seminarleitung zur optimalen Vorbereitung auf ein für die Teilnehmenden praxisorientiertes Seminar.

### Methodik / Lehrmittel

Zu den verschiedenen Themenkreisen wird die jeweils geeignetste Methodik eingesetzt: Moderation / Fallbeispiele der Teilnehmenden / Einzel- und Gruppenarbeiten.

Handbuch, Checklisten, Arbeitsblätter, Unterlagen der Teilnehmenden.

Rollentrainings mit Videoanalyse.



### Teilnehmende

Dieses Seminar eignet sich sehr gut für

- Führungskräfte aller Stufen

### Anzahl Teilnehmende

- optimal nehmen maximal 8 Personen an diesem Seminar teil

### Seminardauer

Dieses Seminar dauert

- einen Tage  
09.00 - 17.00 Uhr

### Optionales ERFA-Treffen

Um die Nachhaltigkeit dieses Seminars zu optimieren, kann zusätzlich ein Erfahrungsaustausch-Treffen gebucht werden. Dieses findet ca. 2-3 Monate nach dem Seminar statt.

Das optionale ERFA-Treffen dauert

- ½ Tag  
13.30 - 17.00 Uhr

### Seminarleitung

Der Seminarleiter verfügt über eine langjährige Erfahrung in der Weiterbildung von Erwachsenen.

Seit 1994 leitet er Seminare für Führungskräfte.

Ausserhalb der BBP war er Lehrbeauftragter an der Berner Fachhochschule zum Thema Präsentation, Rhetorik und Moderation.

### Nur als Firmenseminar

Dieses Seminar führen wir **ausschliesslich** als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](#)

Für dieses Seminar benötigen wir einen zweiten, direkt angrenzenden Raum für die Videotrainings.

# Sitzungen erfolgreich leiten

## Greifbare Ergebnisse durch optimale Sitzungsleitung

Viele Sitzungen, Meetings oder Besprechungen jeglicher Art dauern im Verhältnis zum Ergebnis viel zu lange - Zeit die anderweitig produktiver eingesetzt werden kann.

Dieses Seminar gibt den Teilnehmenden die Instrumente in die Hand, mit welchen sie Sitzungen effizienter, ergebnis- und zielorientierter leiten können.

### Ihr Nutzen

Sie können

- sich und Ihre Sitzungsteilnehmenden optimal auf Sitzungen vorbereiten
- Sitzungen so gestalten, dass daraus ein effektiver Nutzen mit entsprechenden Aufgaben an die Teilnehmenden erfolgt

und haben die theoretisch erlernten Vorgehensweisen trainiert und analysiert.

### Seminarziel

Dieses Seminar bringt Sie in die Lage, Sitzungen / Meetings / Besprechungen

- optimal vorzubereiten
- effizient und zielorientiert zu leiten
- zu sinnvollen, ergebnisorientierten Veranstaltungen mit Entscheiden werden zu lassen
- zeitlich optimal zu nutzen

### Seminarinhalt

- Grundsätzliche Überlegungen
  - welche Sitzung braucht es wirklich
  - welche Arten von Sitzungen eignen sich wofür
  - Alternativen
- Vorbereitung von Sitzungen
  - Traktandenliste mit Zeitplanung
  - Auswahl der Sitzungsteilnehmenden
  - Vorab-Informationen an die Teilnehmenden
  - Persönliche Planung der Sitzungsleitung
  - Ort und Infrastruktur für die Sitzung
- Die verschiedenen Arten der Durchführung von Entscheidungssitzungen
- Die Strukturierung von Entscheidungssitzungen
- Die Wege zu verschiedenen Alternativen - die Bewertung von Vorschlägen
- Gesprächsführung
- Problematische Situationen
- Zielsetzung, Zielerreichung
- Delegation, Kontrolle

### bei der 2-Tages-Version

- Videotrainings von Sitzungssituationen

### Methodik / Lehrmittel

**Vor dem Seminar** erhalten die Teilnehmenden einen Fragebogen. Dieser dient der Seminarleitung dazu einen optimalen Praxisbezug herstellen zu können.

**Im Seminar** wird zu den Themen die jeweils optimalste Methodik eingesetzt: Moderation / Fallbeispiele der Teilnehmenden / Checklisten / Bewertungstabellen / Gruppengespräche.

Das Seminar-Handbuch mit Arbeitsblättern und Checklisten dient als Arbeitsmittel im Seminar und als aktive Arbeitshilfe nach dem Seminar. Die Formulare und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



### Teilnehmende

Wir empfehlen das Seminar

- Kadermitgliedern aller Führungsstufen, die regelmässig Sitzungen, Meetings oder Besprechungen leiten
- Sachbearbeitenden, die regelmässig Sitzungen, Meetings oder Besprechungen leiten
- Mitgliedern in Behörden, Vereinen und ähnlichen Organisationen

### Anzahl Teilnehmende

- optimal nehmen maximal 8 Personen an diesem Seminar teil

### Voraussetzungen

Grundsätzlich keine, erste Erfahrungen in Sitzungssituationen fördern jedoch die Verständlichkeit und die aktive Mitarbeit im Seminar.

### Seminardauer

Dieses Seminar dauert

- einen Tag  
09.00 - 17.00 Uhr
- zusätzlicher 2. Tag mit Training von realitätsnahen Sitzungssituationen als Option

### Seminarleitung

Der Seminarleiter verfügt selbst über eine breite Erfahrung in der Leitung und Moderation von Sitzungen.

Ausserhalb der BBP war er auch Lehrbeauftragter an der Berner Fachhochschule zu den Themen Präsentationstechnik, Rhetorik und Moderation.

### Firmenseminar

Dieses Seminar führen wir spezifisch für Firmen als eintägiges Seminar oder zweitägiges Seminar mit Training durch. Rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](#)

# Wirkungsvoll präsentieren

## So erreichen Sie bei Präsentationen und Vorträgen Ihre Ziele

Bei Vorträgen, Ansprachen oder Präsentationen jeglicher Art zählt immer nur die Präsentations- und Redekunst. Wer gut motiviert und inspiriert, wirft den Funken ins Publikum. Unterhaltsam, ergreifend und in Erinnerung bleibend - in diesem Seminar erlernen, erproben und vertiefen Sie alle notwendigen Zutaten für die perfekte Präsentation.

Die Art der Kommunikation spielt im heutigen Umfeld eine wesentliche Rolle. Sie muss gezielt erfolgen, die Aufmerksamkeit auf eine bestimmte Sache lenken und so aufbereitet sein, dass sie eine nachhaltige Wirkung erzielt. Präsentationen, die nicht exakt auf das Zielpublikum abgestimmt sind, sind langweilig und verlieren ihre Wirkung vollumfänglich.

Wer die Kniffe der Präsentationstechnik und der dazugehörigen Rhetorik kennt sowie die unterstützende Wirkung von verschiedenen Hilfsmitteln gezielt nutzt, erreicht sein Publikum und kann dadurch seine Botschaft auch nachhaltig platzieren.

### Ihr Nutzen

- Sie können Ihre Botschaft professionell und somit wirkungsvoll an Ihr Zielpublikum übermitteln
- Sie fühlen sich sicherer und wirken dadurch kompetent

### Seminarziel

Sie sind nach dem Seminar in der Lage

- zielgruppenorientiert zu sprechen und zu überzeugen
- Ihre persönlichen Mittel so einzusetzen, um überzeugend zu wirken
- Informationen gezielt zu übermitteln
- Beispiele, Vergleiche und Geschichten (Story Telling) zur klaren Verständlichkeit einzusetzen
- Informationen so zu gestalten, dass sie nachhaltig haften bleiben
- Visualisierungen verschiedenster Art so einzusetzen, um Informationen gezielt zu transportieren
- eine Präsentation von A-Z so durchzuführen, dass Sie Ihr Ziel erreichen

### Seminarinhalt

- Grundsätze der Rhetorik
- Geistige, inhaltliche und materielle Vorbereitung einer Präsentation
- Aufbau und Ablauf der Präsentation
- Persönliche Ausstrahlung und Verhaltensweise
- = nonverbale Kommunikation
- Körperhaltung, Körpersprache, verbale Kommunikation
- Visuelle Hilfsmittel, Technische Geräte
- Rhetorische Hilfsmittel
- Erstellungsrichtlinien, Checkliste Präsentationshilfen
- Persönliche Vorbereitung und Durchführung einer Präsentation

### Methodik / Lehrmittel

Vorbereitung: Die Teilnehmenden beantworten vor dem Seminar einen Fragebogen, welcher der Seminarleitung zur ziel- und teilnehmerorientierten Vorbereitung dient. Die Teilnehmenden erstellen eine eigene Kurzpräsentation aus ihrem Umfeld, welche im Seminar eingesetzt wird.

Der Praxistransfer erfolgt durch Referate, Moderation, Fallbeispiele der Teilnehmenden.

Auf die persönlichen Situationen der Teilnehmenden wird gezielt eingegangen. Die eigene Präsentation wird im Seminar durchgeführt, begutachtet und verfeinert. Die Auswertung erfolgt mittels Videoanalyse.

Das Seminar-Handbuch dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Seminar und kann nach dem Seminar als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden.

Die Arbeitsblätter und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



### Teilnehmende

Dieses Seminar eignet sich sehr gut für Personen

- die regelmässig vor andern Personen sprechen
- Vorträge halten
- gezielte Informationen weitergeben
- Publikumspräsentationen machen

### Anzahl Teilnehmende

- mindestens 4 Personen
- maximal 6 Personen

### Voraussetzungen

Voraussetzungen sind keine erforderlich, erste Erfahrungen sind jedoch hilfreich

### Seminardauer

Dieses Seminar dauert

- einen Tag  
09.00 - 17.00 Uhr

### Seminarleitung

Der Seminarleiter verfügt über eine langjährige Präsentations-Praxis in unterschiedlichsten Situationen und war Lehrbeauftragter an der Berner Fachhochschule zu den Themen Präsentationstechnik, Rhetorik und Moderation.

### Nur als Firmenseminar

Dieses Seminar führen wir **ausschliesslich** als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](#)



# Knigge für Handwerker, Monteure und Servicetechniker

## Der persönliche Umgang mit Kunden macht den Erfolg

Ein guter persönlicher Umgang mit den eigenen Kunden steigert die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung massiv.

Preis-, Produkte- und Dienstleistungsunterschiede werden immer kleiner und verlieren deshalb immer mehr an Bedeutung. Dass die Qualität der geleisteten Arbeit stimmt, setzen Kunden grundsätzlich voraus. Kunden entscheiden also auf emotionaler Basis, welche Handwerker, Monteure oder Servicetechniker sie als gut empfinden - und dies hängt sehr stark vom persönlichen Verhalten ab.

Testen Sie dies einfach an Ihrem eigenen Verhalten: Wo sind Sie selbst gerne Kunde - dort wo Sie sich auf Grund des Verhaltens des Personals wohl fühlen. In diesem Seminar erarbeiten Sie sich ein gutes Wissen und Können, damit sich Ihre Kunden mit Ihnen sicher und wohl fühlen.

### Ihr Nutzen

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Kundenbindung
- Senkung der Reklamationsrate
- Optimierung des Zusammen Arbeitsklimas

### Seminarziele

Die Teilnehmenden

- wissen, was Kunden von Handwerkern, Monteuren und Servicetechnikern wirklich erwarten
- wissen, wie sie gegenüber ihren Kunden optimal auftreten
- können die Kundenzufriedenheit optimieren
- können die Kundenbindung erhöhen
- können dafür sorgen, dass sie weiterempfohlen werden
- wirken als Imageträger des Unternehmens
- können bei Reklamationen optimal reagieren
- kennen sich selbst besser und können ihr persönliches Verhalten einschätzen und optimieren

### Seminarinhalt

- Grundlagen der Kundenorientierung
- Erwartungen von Kunden
- Umgang mit Kunden
- Kommunikation mit Kunden
  - Begrüssung
  - Informationen zu Arbeit, Pausen, Rahmenbedingungen
  - beratende Hinweise auf zusätzlich notwendige Arbeiten
  - Zusatzverkäufe
  - Arbeitsabnahme
  - Verabschiedung
- Arbeitsplatz
- Sauberkeit
- Verhaltensregeln
- Entgegennahme und Behandlung von Reklamationen

### Lehrmittel / Methodik

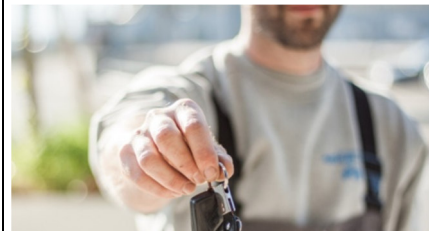
**Vorbereitung:** Die Teilnehmenden beantworten vor dem Seminar einen Fragebogen, welcher der Seminarleitung zur ziel- und teilnehmerorientierten Vorbereitung dient.

Der Seminarinhalt wird praxisorientiert vermittelt. Auf die persönlichen Situationen der Teilnehmenden wird gezielt eingegangen.

Der Praxistransfer erfolgt durch Referate, Moderation und Gruppenarbeiten.

Das **Seminar-Handbuch** dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Seminar und kann nach dem Seminar als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden.

Die Arbeitsblätter und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



### Teilnehmende

- Handwerker
- Servicetechniker
- Monteure

aller Branchen, die beim Kunden vor Ort arbeiten.

### Anzahl Teilnehmende

Optimal nehmen maximal 8 Personen am Seminar teil.

### Voraussetzungen

Speziellen Voraussetzungen sind nicht notwendig. Von Vorteil sind erste Erfahrungen im direkten Kontakt mit Kunden.

### Seminardauer

Dieses Seminar dauert

- einen Tag / 09.00 - 17.00 Uhr

oder bei mehreren Gruppen

- zwei halbe Tage / 09.00 - 12.30 Uhr und/oder 13.30 - 17.00 Uhr

### Optionales ERFA-Treffen

Um die Nachhaltigkeit dieses Seminars zu optimieren, kann zusätzlich ein Erfahrungsaustausch-Treffen gebucht werden. Dieses findet ca. 2-3 Monate nach dem Seminar statt.

Das optionale ERFA-Treffen dauert

- ½ Tag / 13.30 - 17.00 Uhr

### Seminarleitung

Die Seminarleitung verfügt über eine breite Erfahrung in der Kundenbetreuung und trainiert seit mehreren Jahren Handwerker / Monteure im Auftrag eines Branchenverbandes.

### Nur als Firmenseminar

Dieses Seminar führen wir **ausschliesslich** als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](#)