

«Kombinierter Führungs- und Verkaufskurs **1** » für alle Abteilungsleiter, Innendienst- und Vorstufenmitarbeiter

WORUM ES GEHT

Wichtige Mitarbeitende wie AbteilungsleiterInnen, Innendienst- oder VorstufenmitarbeiterInnen stehen im Spannungsfeld zwischen den Erwartungen der Unternehmensleitung einerseits und den Erwartungen ihrer unterstellten Mitarbeiterinnen und Kunden andererseits:

- Die Unternehmensleitung erwartet unternehmerisches Denken und eine speditive Umsetzung der Unternehmensziele an der Basis.
- Die Unternehmensleitung erwartet jederzeit ein kundenorientiertes Handeln, und dazu gehört auch die Führung der Kunden und aber auch der eigenen Mitarbeiter; immer zum Wohle des Unternehmens.

Dieses Spannungsfeld ist Gegenstand des Kurses. Mitarbeiterführung, Verkaufs- und Präsentationstechnik, Betriebswirtschaft und Arbeitstechnik sind die Fächer.

Abteilungsleiter, wie auch Innendienst- und Vorstufenmitarbeiter sind zunehmend mit Kunden, wie auch mit internen Stellen in Kontakt; es sind die eigentlichen Schaltstellen eines jeden Unternehmens. Hier gilt es, diesen Mitarbeitenden sowohl Führungs-, Sozial- wie auch Verkaufskompetenzen zu vermitteln.

VORGEHEN

Die Führungsarbeit in der eigenen Abteilung und die authentische Verkaufstechnik steht im Mittelpunkt des Kurses. Die TeilnehmerInnen untersuchen unter Anleitung ihren Führungsbereich nach betriebswirtschaftlichen, verkaufstechnischen und führungsmässigen Kriterien.

Denkansatz ist dabei die Optik der Unternehmensleitung. Die KursteilnehmerInnen erfahren so, wie ihre Vorgesetzten denken und handeln.

Methodisch gelangen Einzelarbeiten, Rollenspiele (Verkaufsgespräch), Gruppenarbeiten und Gruppenpräsentationen zum Einsatz. Es wird vorwiegend am Beispiel der eigenen Abteilung gearbeitet.

- Trainingsfälle für Mitarbeitergespräche, Teamentwicklung und Konfliktmanagement
- Kommunikation, Verkaufstechnik und Präsentationstechnik
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Für die eigene Führungsarbeit legen die TeilnehmerInnen Verbesserungs-Massnahmen fest.

IHR NUTZEN

- Sie erfahren, wie die eigene Abteilung mit einfachen methodischen Hilfsmitteln auf Rationalisierungsreserven untersucht werden kann.
- Sie lernen, wie ein Verkaufsgespräch aufgebaut ist und auf was es ankommt.
- Sie lernen, was unter den Begriffen «Produktivität», «Wirtschaftlichkeit» und «Rentabilität» zu verstehen ist und wie sich damit Ihre Abteilung beurteilen lässt.
- Sie entdecken, mit welchen Methoden Sie in Ihrer Abteilung Verbesserungen einbringen können.
- Sie erleben, wie Sie durch Trainer, Mitabsolventen und –Absolventinnen in Einzel- und Teamübungen Ihre Fähigkeiten und Talente in der Mitarbeiterführung und der eigenen Kommunikation deutlich verbessern.

THEMEN

- Analyse-Instrumentarium zur Beurteilung der eigenen Abteilung (Technik, Mitarbeiter, Organisation, Prozesse, Produktivität).
- Betriebswirtschaftliche Zusammenhänge in der Unternehmung (Marketing, Investitionen, Kosten, Finanzen).
- Führen von Mitarbeitergesprächen (Mitarbeiterförderungsgespräch, Delegationsgespräch, Konfliktgespräch und Motivation).
- Verkauf, Verkaufstechnik, Verkaufspsychologie, Telefonverkauf, Kundendienst.
- Arbeitstechnik und Präsentationstechnik, Projektmanagement
- Beurteilung der eigenen Fähigkeiten und Möglichkeiten für die Mitarbeiterführung und die weitere berufliche Entwicklung.

TEILNEHMERKREIS

AbteilungsleiterInnen, Innendienst- und VorstufenmitarbeiterInnen, TeamleiterInnen mit Ambitionen

KURSDATEN

- 1. Kursblock: 24. – 25. August 2012, Hotel Waldegg, Engelberg
- 2. Kursblock: 05. – 06. Oktober 2012, Hotel Bergruh, Bramboden
- 3. Kursblock: 02. – 03. November 2012, Hotel Aesch, Walchwil
- 4. Kursblock: 04. – 05. Dezember 2012, Hotel Winkelried, Stansstad

SCHWERPUNKTE

- 1. Kursblock: -Einführung BWL, KVP (ständige Verbesserung, Präsentationstechnik), Arbeitstechnik, Kommunikation und Verhandlungen
- 2. Kursblock: -Verkaufstechnik, Verkaufsplanung
-Finanzen verstehen, Investitionen usw.
- 3. Kursblock: -Führung, Motivation, Konfliktmanagement, Gespräche
- 4. Kursblock: -Verkauf, Kundendienst, Reklamationen und Telefonverhalten
-Vom Bedürfnis zum Verkaufserfolg, der praktische Weg anhand des eigenen, persönlichen Beispiels gepaart mit Theorie und Vergleich mit anderen (Benchmarking).

**KURSOORTE**

Gepflegte Hotels und Kurszentren in der deutschen Schweiz.

LEITUNG

Urs Flury, SKUGRA-SEGRA AG
Bruno Stolz, Betriebsökonom HWV
Lis Flury, Personalleiterin MBA

KOSTEN

Fr. 3'600.- für acht Kurstage, 10% Ermässigung für weitere TeilnehmerInnen aus der gleichen Firma. Viscom-Mitglieder erhalten 10 % Ermässigung.

Die Preise schliessen die Kursgebühr und die Kursunterlagen während des Kurses ein. Direkt durch die Teilnehmenden beziehungsweise deren Unternehmen zu begleichen sind die Reisekosten sowie Unterkunft und Verpflegung in den Kurshotels.

ANMELDUNG

mit dem beigelegten Anmeldeformular oder direkt bei:

SKUGRA-SEGRA AG

Oberdorfstrasse 2
6340 Baar/Zug

Tel.: 041 763 20 30
Fax: 041 763 20 44
info@skugra.ch
www.skugra.ch