

KT-ORGA

...und alles wird besser

Seminarkatalog 2010



Vorwort

In der Zukunft wird es eine immer höhere Nachfrage nach hochqualifizierten Arbeitskräften geben. Die Komplexität des Wissens nimmt zu und die Veränderungsgeschwindigkeit steigt. Hieraus ergeben sich Chancen für Weiterbildung und Personalentwicklung. Das bedeutet, dass Personalentwicklung zeitnah erfolgen muss, um die Veränderungsgeschwindigkeit zu berücksichtigen. Und sie hat eine wichtige Funktion darin Wissensträger zu halten. Weiterbildungen müssen vermehrt erfolgskritisches Wissen vermitteln.



Ich sehe meine Aufgabe darin, meinen Kunden und Teilnehmern das notwendige Werkzeug an die Hand zu geben, um den wachsenden Anforderungen gerecht zu werden.

Damit die Maßnahmen auch in die richtige Richtung zielen, ist die Vorbereitung, insbesondere die Analyse des tatsächlichen Fortbildungsbedarfs unter Berücksichtigung der strategischen Ziele und der Organisationsstruktur nahezu unabdingbar. Begleitet wird dies idealerweise durch einen permanenten Erfahrungsaustausch.

Wie lässt sich nun Weiterbildung wirtschaftlich erfassen? Die Kosten für ein Seminar sind exakt nachvollziehbar. Doch was der Mitarbeiter davon an Wissen in seine tägliche Arbeit überträgt, ist in Geld ausgedrückt schwer fassbar.

Eine Hilfe bietet die Unterteilung des Erfolgs einer Weiterbildungsmaßnahme in vier Stufen nach Kirkpatric:

1. Stufe der **Zufriedenheit**:
Dies kann durch Seminarbewertungsbogen, Flipchart-Abfrage erhoben werden.
2. Stufe des **Lernerfolg**:
Ein Fragebogen, Interview mit dem Teilnehmer, Befragung vom Vorgesetzten, Rollenspiele zeigen auf, ob sich eine Veränderung beim Teilnehmer ergeben hat.
3. **Transfererfolg**:
Die Umsetzung des Gelernten in der täglichen Arbeit lässt sich durch konkrete Umsetzungsziele erreichen, die zwischen Teilnehmer und Vorgesetztem vereinbart werden. Nach einer ebenfalls vereinbarten Zeit sollten diese dann überprüft werden.
4. **Unternehmenserfolg**:
Am einfachsten messbar ist die direkte Auswirkung auf den Unternehmenserfolg bei quantitativen Zahlen wie Umsatzsteigerung oder Senkung der Fehlerquote. In anderen Bereichen agieren viele Unternehmen mit Fragebogen oder Gesprächen, die allerdings die subjektive Einschätzung der Befragten wiedergeben.

Die Kurzbeschreibungen der Seminare können daher nur einen groben Überblick über den Inhalt wiedergeben. In persönlichen Gesprächen lege ich mit meinen Kunden in Zusammenspiel mit deren eigenen Geschäftsprozessen die Ziele der Seminare und damit die Gesamtstrategie fest.

Ich freue mich auf unsere gemeinsame Zusammenarbeit und verspreche Ihnen eine Vielfalt von Erfahrungen.



Sabina Krüger-Trewer

Inhalt	Seite
A) Vertriebsstrainings	
1 - Basis	3
2 - Aufbau	3
3 - Key Account	4
B) Innendienst und Disposition	
4 - Neukunden-Akquise	5
5 - Bewerber Rekrutierung	6
6 - Mitarbeitergespräche	7
C) Personalentwicklungsthemen	
7 - Sich selbst führen	8
8 - Selbstorganisation und Zeitmanagement	8
9 - Motivation	9
10 - Kommunikation	9
11 - Führungskräfte training	10
D) Zu meiner Person	

A) Vertriebsstrainings

1 - Basistraining

Die Teilnehmer erhalten in diesem Seminar das Grundlagenwissen und -training zu professioneller Kommunikation und aktiv gelebter Kundenorientierung für die erfolgreiche Erfüllung ihrer Aufgaben im Vertrieb.

Sie erhalten Mittel und Werkzeuge, ihr persönliches Engagement zu optimieren und somit eine stärkere Kundenbindung und/oder eine erfolgreichere Kundenneugewinnung zu bewirken. Es wird ihnen vermittelt, wie sie vertriebliche Chancen im Kontakt mit Kunden erkennen und für den Erfolg des eigenen Unternehmens nutzen können.



Aus dem Inhalt:

- Strukturierte Kundenbearbeitung
- Kunden kontaktieren
- Strukturiertes Vorgehen im Verkaufsgespräch
- Checklisten zur Überprüfung des eigenen Verkaufsverhaltens in der Praxis

2 - Aufbautraining Verkauf

Die Vertriebsmitarbeiter lernen, Kundenpotenziale effektiv auszuschöpfen, indem Sie Ihre Kunden umfassend analysieren, Leistungen in Kundennutzen umwandeln und mit hoher Überzeugungskraft argumentieren. Sie trainieren praxisrelevante Situationen im Segment Vertrieb.

Aus dem Inhalt :

- Psychologie des Verkaufens
- Kundenbeziehungen steuern
- Kundenpotenziale evaluieren
- Kundentypen erkennen und verstehen
- Ein Argumentationsmodell für die eigene Produktpalette entwickeln
- Kalkulation und Preise
- Argumentationsabläufe erarbeiten
- Kundenzentrierte Produktpräsentationen

3 - Key Account

Die Teilnehmer lernen die Grundlagen und Planungsprozesse modernen Key Account Managements kennen. Sie können sich Anforderungen stellen, die der Markt zunehmend erwartet. Sie erkennen neue Sichtweisen der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Sie erfahren, wie Sie systematisch und ergebnisorientiert bei der Kundenentwicklung vorgehen. Sie lernen bisherige Vorgehensweisen kritisch zu sehen und verstehen dadurch Account Management als Teil einer neuen Sichtweise der Kundenbetreuung.

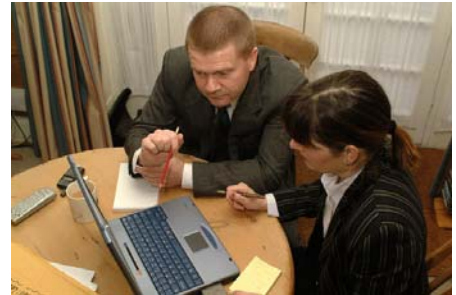
Aus dem Inhalt:

- Anforderungen an den Key Account Manager (KAM)
- Kundenplanungsprozess
- Erstellen eines Key Account Plans
- Kundenanalyse - Was treibt das Business Ihrer Kunden?
- Verkaufsfaktor Kundennutzen

B) Innendienst und Disposition

4 - Neukundenakquise

Die Teilnehmer lernen die wesentlichen Aufgaben für den Verkaufsprozess kennen. Sie erfahren, wie sie Ihr Verkaufsgebiet strukturiert bearbeiten, einen telefonischen Erstkontakt herstellen, profitable Kundenbeziehungen aufbauen und den Kundenbedarf feststellen. Sie lernen, professionell aufzutreten, sich im Verkaufsgespräch kompetent und souverän zu verhalten, Ihre Verkaufsargumentation kundenorientiert aufzubauen und den Kunden zu einer Entscheidung zu führen.



Aus dem Inhalt:

- Wie gewinnt man Kunden
- Neukundengewinnung: Wann eignet sich welches Instrument?
- Telefonmarketing – rechtlicher Hintergrund
- Mailing plus Telefonat – so kommunizieren Sie erfolgreich
- Vor- und Nachbereiten von Telefonaten
- Telefonmanagement
- Telefon-Effektivität
- Fragetechnik im Telefonverkauf
- Positive Formulierungen am Telefon
- Neukundenakquise per Telefon
- Terminvereinbarung am Telefon
- Erfolgreich am Telefon verkaufen
- Neukundenanfragen für die Neukundengewinnung nutzen

5 - Bewerberrekrutierung

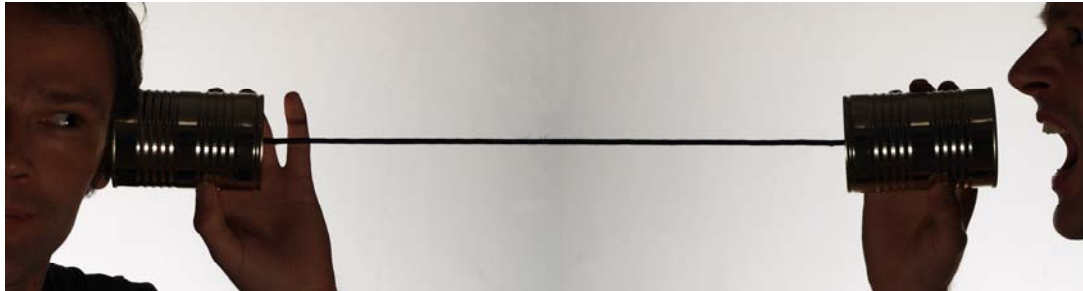
Ein professionelles Bewerbermanagement spart Zeit und Kosten und vermeidet folgenschwere Fehlentscheidungen bei der Personalauswahl. Das Seminar vermittelt den Teilnehmern Wissen über grundlegende Vorgehensweisen, Methoden und Instrumente von der Bedarfskonkretisierung über die Bewerbervorauswahl bis hin zum Interviewleitfaden.



Aus dem Inhalt

- Prozess des Bewerbermanagements
- Anforderungsprofile als Basis für eine fundierte Personalsuche und -auswahl
- Such- und Findestrategie: Die richtigen Bewerber ansprechen
- Von der Eingangsbestätigung zur Vorauswahl: Beurteilung von Bewerberunterlagen
- Vom Anforderungsprofil zum Interviewleitfaden
- Sondersituation Telefoninterview
- Einladung zum Vorstellungsgespräch
- AGG-relevante Aspekte

6 - Mitarbeitergespräche



Wenn kritische Personalgespräche nicht professionell vorbereitet und durchgeführt werden, kommt es oft zu gravierenden Folgeschäden bis hin zu betrieblichen Beeinträchtigungen. Um Missverständnisse, Reibungsverluste oder innere Kündigungen der Mitarbeiter zu vermeiden, ist die Anwendung spezieller Gesprächskennntnisse erforderlich. In diesem Training eignen sich die Teilnehmer die notwendigen Hintergrundinformationen und Umsetzungsstrategien an.

Aus dem Inhalt:

- Analyse und Optimierung des eigenen Gesprächsstils
- Warum sind viele Personalgespräche so schwierig? Methoden der Gesprächsführung
- Schwierige Personalgespräche konstruktiv steuern
- Das jährliche Mitarbeitergespräch erfolgreich einführen
- Mehr Sicherheit in kritischen Personalgesprächen (inkl. Checklisten)

C) Personalentwicklungsthemen

7 - Sich selbst führen

Wesentliche Kernkompetenzen und Erfahrungen, um erfolgreich zu agieren, haben die Teilnehmer bereits. Oft nutzen Sie diese nicht optimal oder konsequent. Selbstführung beinhaltet jedoch die Fähigkeit, persönliche Kompetenzen effizient und effektiv zu nutzen. Stärken, Talente und Wissen werden so zu erfolgreichem, zielorientiertem Handeln. Das Seminar vermittelt Wege zu einer „gut geführten“ Persönlichkeit, die sich durch Energie und Fokus, durch Entschlossenheit und Optimismus auszeichnet. Weiterhin erweitern die Teilnehmer Ihre Fähigkeit, diesen Entwicklungsprozess auch bei anderen in Gang zu setzen.

- Wer bin ich? Die eigene Persönlichkeit erkennen
- Die Selbstführung verbessern
- Persönliche Ziele, Tatkraft, Selbstmotivation
- Herausforderungen und Schwierigkeiten meistern
- Wechselwirkung mit anderen Menschen



8- Selbstorganisation und Zeitmanagement

Zeitplantechniken allein reichen nicht aus. Arbeitsabläufe, der eigene Arbeitsstil und die persönliche Zeitplanung lassen sich mit wenig Aufwand verblüffend einfach verbessern. Am Anfang steht die selbstkritische Analyse. Die Teilnehmer setzen sich mit Ihrer Selbstorganisation auseinander, optimieren Ihre individuelle Arbeitsweise und erkennen Ihre Prioritäten. Dadurch steigern Sie Ihre Leistung, Aufgaben werden effizienter und effektiver erledigt, Ziele leichter erreicht.

Aus dem Inhalt

- Keine Zeit in der Zeitarbeit?
- Der eigene Arbeitsstil
- Planungstechniken
- Störungen und Unterbrechungen
- Den Arbeitsplatz effizient managen
- Elektronische Organisations- und Zeitmanagement-Werkzeuge
- Delegation

9 - Motivation

Die Teilnehmer erfahren, wie Sie sich selbst und andere motivieren können, welche effektiven Strategien es gibt, die individuelle Life-Balance im beruflichen Umfeld zu verwirklichen, wie Sie durch klare Ziele und eine sinnvolle Arbeitsorganisation eine effektive Arbeitsgestaltung erreichen und wie Sie Ihre persönlichen Werte nutzen können, um langfristig erfolgreich und zufrieden im Berufs- und Privatleben zu sein.

Aus dem Inhalt:

- Motivation
- Konkrete Erfolgsstrategien
- Leistungsfähig bleiben – beruflichen Erfolg sichern
- Die Balance der Lebensbereiche
- Selbstmanagement
- Die Entscheidung liegt bei uns



10 - Kommunikation

Das Seminar zeigt die Zusammenhänge unserer Kommunikation auf und bietet das notwendige Rüstzeug, um mit Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeitern im beruflichen Alltag richtig umzugehen, Verständnis zu gewinnen, Konflikte zu lösen, gemeinsam erfolgreich zu arbeiten. Anhand der Transaktionsanalyse werden psychologische Systematiken und Hintergründe im zwischenmenschlichen Verhalten transparent und durch Beispiele aus dem beruflichen Alltag nachvollziehbar gemacht.

Aus dem Inhalt

- Die eigene Sichtweise
- Gegenseitige Aufmerksamkeit und Beachtung
- Einstellung gegen sich selbst und andere
- Aufbau der menschlichen Psyche – menschliches Verhalten
- Zwischenmenschliche Begegnungen – Transaktionen
- Konflikte mit gleichen Mustern
- „Lieblingsspiele“ in der Arbeitswelt
- Strategien und Auswirkungen der Transaktionsanalyse

11 - Führungskräftetraining

Professionelle Führung erfordert vielfältige Kompetenzen: Einerseits wird ein hohes Maß an Verantwortung und Fingerspitzengefühl den Mitarbeitern gegenüber gefordert, andererseits darf man sich selbst und seine Aufgaben nicht aus den Augen verlieren. Das intensive Training von Führungsinstrumenten und -methoden gibt Sicherheit und Klarheit in der Führungsrolle, um auch schwierige Situationen souverän zu bewältigen. Der Wechsel von Trainings- und Praxisphasen ermöglicht eine nachhaltige Weiterentwicklung.



Die Kernthemen werden je nach Bedarf und Wunsch zu speziellen Seminaren zusammengestellt.

Die Kernthemen sind

- Führungsrolle und -persönlichkeit
- Führungsaufgaben und -instrumente
- Mythos Motivation
- Kommunikation und Konfliktgestaltung
- Die Führungskraft als Coach
- Führung und Organisation
- Teamleading und Gruppendynamik

Weiterführende Coachings auf Anfrage

D) Zu meiner Person

Geboren wurde ich am 24. 12. 1956 in Köln und lebe in Kerpen-Manheim.

An der Albertus-Magnus-Universität zu Köln habe ich Volkswirtschaft soz. Richtung (Politik) studiert und an der Fernuniversität Hagen Betriebswirtschaftslehre.

Während meines Studiums habe ich für einige Zeit in London das Backoffice eines Tonstudios geleitet

Nach meinem Studium war ich zunächst in der IT-Systemberatung und Administration tätig, bis ich 1985 in den Vertrieb berufen wurde. Hier habe ich vielfältige Vertriebserfahrung im Einzelhandel, in der Händlerbetreuung und als Key Account Manager (Saturn, Triumph Adler, NEC, DELL, MemorexTelex, DeTeWe) sammeln können. Die aus den unterschiedlichen Unternehmensformen und ihren mannigfaltigen Herausforderungen gesammelten Erfahrungen kommen mir und meinen Kunden heute zugute.

Zuletzt habe ich die Niederlassung der DIS AG in Köln, Geschäftsbereich IT, neu aufgebaut und mehrere Jahre geleitet.

Im Januar 2005 entschloss ich mich, mein eigenes Unternehmen, die KT-ORGA zu gründen und mein vielseitiges Wissen bestmöglich meinen Kunden zur Verfügung zu stellen.

Nebenbei berate ich seit vielen Jahren namhafte Institutionen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Organisation.

Meine besonderen Stärken sind die Optimierung von Prozess- und Organisationsstrukturen in Unternehmen, Controlling von betrieblichen Abläufen, Personalmanagement, Schulungen im Bereich IT, Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Vertrieb.

Ich bin unter anderem Mitglied im Berufsverband der Verkaufsförderer und Trainer, im Bundesverband mittelständische Wirtschaft, im Unternehmerinnenverband „Schöne Aussichten e.V.“, Vorstandsmitglied in der Deutsch-Niederländische Gesellschaft e.V. Köln und bei Unternehmen und Gesellschaft e.V.

Anschrift:
KT-ORGA
Sabina Krüger-Trewer
Römerstr. 8
50170 Kerpen
Tel: 02275-911005
Fax: 02275-911004
E-Mail: krueger-trewer@kt-orga.de
Internet: www.kt-orga.de