

Mehr Fahrt im Business

Für industrielle, gewerbliche und Dienstleistungs-Unternehmen



Mehr Fahrt im Business mit Eurotraining

Workshops, Schulungen, Lehrgänge, Seminare, Inhouse-Trainings, Coachings.....

Seit 2006 dürfen wir für mehrere Ausbildungsinstitute und zahlreiche Unternehmen tätig sein. Wir decken ein breites Fachwissen ab und führen alle Kurse in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch durch.



Beat Baumgartner
Geschäftsführer (D, F, E)



Manfred Rotach
Projektleiter (D, F, I)



Andreas P. Maier
Seminarleiter (D, F, E)



Giovanni Gatto
Seminarleiter (D, I)

Profitieren Sie von einer geballten Ladung praxiserprobter Erfahrung. Jeder Ansprechpartner ist ein Spezialist in seiner Fachrichtung. Geschäftsführung, Verkauf, Marketing, Personal und Kundendienst sind die Spezialdisziplinen.

Inhalt

Unternehmensführung	4
Personalmanagement.....	5
Verkauf	6
Service (Kundendienst, After Sales).....	7
Referenzen (Auszug).....	8
Workshops für Unternehmensführung, Personalmanagement und Mitarbeiterführung	9
Workshops für Verkauf und Service.....	10
Präsentation, Zeitmanagement und Arbeitstechnik (Workshops und Coachings)....	13
...und wie weiter?.....	13
Anhang Kompetenzentwicklung mit Eurotraining: MEHR WERT!.....	14

Unternehmensführung

Die Geschäftsführung führt das Unternehmen in eine erfolgreiche Zukunft. Die eigentlichen Geschäftsführungsaufgaben werden in KMU's jedoch häufig vernachlässigt. Gerade in kleineren Unternehmen wo der Geschäftsführer auch noch operativ tätig sein muss.

Bei einer Zusammenarbeit mit uns profitieren Sie von:

- Unterstützung bei Entscheidungsfindungen
- Vorbereiteten und auf Ihr Unternehmen angepasste Hilfsmittel
- Reduziertem Zeitaufwand für die Geschäftsführung

Auszug von Kundensituationen, die wir erfolgreich gelöst haben

«Hilfe, wir haben keine Kunden mehr»	«Ich habe Mühe unsere Werte zu definieren»	«Mein Vater hat mir das Geschäft übergeben, aber ich darf immer noch nicht entscheiden»
«Diese Kundenbewertungen stimmen eh nicht»	«Das Qualitätsmanagement muss für den Lieferanten wieder erledigt werden»	«Es ist einfach niemand zuständig oder verantwortlich, wenn einmal etwas schiefgelaufen ist»

Workshops (mehr dazu auf Seite 9)

- Effektive und effiziente Geschäftsführung
- KMU-DNA
- Vorgesetzten-Power
- Führung 2020

Coachings und Inhouse Trainings

- Unternehmens Health-Check
- Starke Geschäftsführung, angepasst an die Unternehmenssituation
- Führungsstil und Führungsmethoden
- Interne Kommunikation
- Strategien planen und umsetzen

Personalmanagement

Viele Arbeitnehmer wollen nicht einfach einen Job um zu arbeiten, sie wollen einen Job um zu LEBEN.

Aufgrund des Arbeitnehmermarktes wird in der Personalbranche schon länger von «War of Talents» (Krieg der Talente) und «Hunting Employees» (Jagd auf Mitarbeiter) gesprochen. Ob das die korrekten Begriffe sind, darf jeder selbst entscheiden. Wertschätzung und Respekt am Arbeitsplatz gelten jedoch als absolute Basis, um Mitarbeiter längerfristig im Unternehmen halten zu können.

Auszug von Kundensituationen, die wir erfolgreich gelöst haben

«Unser Verkaufsleiter trinkt Alkohol»	«Wie sollen wir mit Home Office umgehen»	«Wir finden keine guten Mitarbeiter»
«Wir wollen ein geeignetes Arbeitszeitenmodell»	«Einzelne meiner Mitarbeiter arbeiten zu viel, ich mach mir Sorgen um sie»	«Mein langjähriger Mitarbeiter bringt die Leistung nicht mehr. Ich kann ihm das aber nicht sagen»

Workshops (mehr dazu auf Seite 9)

- Personalführung für KMU's
- Mitarbeiterentwicklung und Mitarbeitergespräche
- Mitarbeiter finden, Mitarbeiter binden
- «Chef werden Chef bleiben»

Coachings und Inhouse Trainings

- Das Leitbild als Grundlage im Personalmanagement
- Stellenbeschreibungen, Besprechungsformulare und weitere Hilfsmittel
- Unterstützung von der Anstellung bis zur Freisetzung (ohne Personalsuche)
- Fachkräfte für das Unternehmen: Kurz-, mittel- und langfristig
- Mitarbeiterentwicklung
- 360° Feedback für Führungskräfte

Verkauf

Die Voraussetzungen für den erfolgreichen Verkauf von Produkten und Dienstleistungen ändern sich laufend. «Einfach Ware hinstellen und verkaufen» wird nur noch vereinzelt und in speziellen Fällen funktionieren.

Der traditionelle Verkauf erleidet Einbrüche und wird ergänzt durch:

- Direktverkauf und Online-Direktverkauf der Hersteller
- Internet- Leasing- und Flatrate- Anbieter
- Sharing-Plattformen

Die Anforderungen an einen gezielten Einsatz der Ressourcen waren noch nie so hoch. Erst eine klare, strategische Ausrichtung und konkrete Ziele, wird zum Erfolg im anvisierten Bereich führen.

Auszug von Kundensituationen, die wir erfolgreich gelöst haben

«Die Internetpreise können wir nicht halten»	«Unser Chef will, dass wir verkaufen. Wir arbeiten an der Telefonzentrale und nicht als Verkäufer»	«Ich will die Kundenbindung verbessern»
«Die Konkurrenz verkauft neu in meinem Gebiet»	«Diesen Mist will niemand kaufen»	«Wir machen diese Kundentelefonate ohne Grund nicht gerne»

Workshops mehr auf S. 10-12

- Die Verkaufsleitung; Rahmenbedingungen und Strategien für nachhaltigen Erfolg
- Schlüsselfaktoren für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch
- Starke Preisgespräche
- Der Key Account Manager

Coachings und Inhouse Trainings

- Verkaufsstrategie, Verkaufsplanung, Absatzplan
- Sales Analyse
- Gezielte, individuelle und angepasste Lösungen zur Optimierung des Verkaufserfolgs
- Individuelle Mitarbeitertrainings

Service (Kundendienst, After Sales)

Wie bei der Geschäftsführung und im Verkauf, nehmen die Anforderungen auch im Servicebereich stetig zu. Der technologische Wandel sorgt für eine enorme Zunahme an Produkten und Ausstattungsvarianten.

- Die Erwartungen an die Dienstleistungen eines Unternehmens nehmen zu
- Es reicht schon lange nicht mehr «einfach Produkte zu reparieren»
- Die Anforderungen an einen prozessorientierten Kundendienst mit klar definierten Dienstleistungen wachsen stetig
- Kundenzufriedenheit basiert auf dem Serviceerlebnis

Auszug von Kundensituationen, die wir erfolgreich gelöst haben

«Eine Planung im Kundendienst funktioniert eh nicht»	«Wir wollen bessere Servicemodelle einführen»	«Kunden kommen mit ausgedruckten Berichten aus dem Internet. Was können wir da tun?»
«Der Kunde versteht mich einfach nicht»	«Unsere Kunden haben keine Zeit»	«Die Produktivität der Servicemonteure ist schlecht»

Workshops mehr dazu auf S. 14

- Die Serviceleitung; Rahmenbedingungen und Strategien für nachhaltigen Erfolg
- Aktives Verkaufen für Servicetechniker
- Knigge für Servicetechniker
- Kundenorientiert telefonieren
- Kundenberater Workshop

Coachings und Inhouse Trainings

- Servicestrategie, Serviceplanung
- Produktivitätsanalyse
- Gezielte, individuelle und angepasste Lösungen zur Optimierung des Servicebereichs
- Individuelle Mitarbeitertrainings
- Das Serviceerlebnis gestalten
- Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität steigern

Referenzen (Auszug)

 <p>KANTON AARGAU</p>	 <p>Allianz</p>	 <p>Weiterbildungszentrum Lenzburg</p>
 <p>EvoBus</p>	 <p>Castrol</p>	 <p>VFFS Verband Freiberuflicher Fahrzeugsachverständiger Schweiz Association Suisse des Experts Automobiles Indépendants ASEAI Associazione Svizzera degli Esperti Autoveicoli Indipendenti</p>
 <p>AGVS UPSA Auto Gewerbe Verband Schweiz Union professionnelle suisse de l'automobile Unione professionale svizzera dell'automobile</p>	 <p>IVECO</p>	 <p>XPERTCENTER</p>
 <p>premio Reifen+Autoservice</p>	 <p>JAGUAR LAND ROVER</p>	 <p>BMW MINI</p>
 <p>VOLVO</p>	 <p>Mercedes-Benz</p>	 <p>TOYOTA</p>
 <p>PORSCHE</p>	 <p>Rolls-Royce Motor Cars McLaren Automotive BUGATTI BENTLEY</p>	 <p>hostettler autotechnik ag</p>
	 <p>Zürcher Kantonalbank</p>	

Workshops für Unternehmungsführung, Personalmanagement und Mitarbeiterführung

Effektive und effiziente Geschäftsführung Zweitägiger Workshop

Die Geschäftsführung ist eine zeitliche Investition in die Zukunft des Unternehmens. Leider wird diese viel zu häufig aufgeschoben. In diesem Workshop erhalten Sie eine Struktur um die Geschäftsführung effizient zu meistern.

KMU-DNA Eintägiger Workshop

Worin unterscheiden sich Unternehmen derselben Branche? Wie sollen Kunden ein Unternehmen erleben? Geben Sie Ihrem Unternehmen eine eigene DNA und machen Sie es einzigartig.

Vorgesetzten-Power Zweitägiger Workshop

Wenn die Mitarbeiter unmotiviert sind oder wenn's mal nicht so läuft wie Sie das gerne hätten, dann braucht das enorm viel Kraft. Und Führungsstärke!

Personalführung für KMU's Zweitägiger Workshop

Strukturen für das Personalwesen bauen und verbessern. Problembesprechung und Lösungen für diverse Situationen im Alltag eines KMU's.
Mit Vorlagen zu Stellenbeschreibung, Mitarbeitergesprächen und vielen mehr.

Führung 2020 Eintages-Workshop

Für Führungspersonen mit Erfahrung in der Mitarbeiterführung.

- Herkömmliche Führungsstile haben ausgesorgt Ist der Chef ein Life-Coach?
- Werkzeuge für eine wertorientierte, individuelle Mitarbeiterführung

Mitarbeiterentwicklung und Mitarbeitergespräche Zweitägiger Workshop

Als Führungsverantwortlicher die Mitarbeiter weiterbringen. Zur Entwicklung sind Leistungen, Fähigkeiten und Verhalten objektiv zu erfassen und mit den Mitarbeitenden zu besprechen.

- Qualitätssteigerung in der Gesprächsführung
- Definieren von Zielvereinbarungen
- Negative Mitteilungen wertschätzend vermitteln

Mitarbeiter finden, Mitarbeiter binden Eintages-Workshop

Das wichtigste Kapital für ein Unternehmen sind die Mitarbeiter. Darum sind Sie ein guter Arbeitgeber und haben die besten Mitarbeiter.

«Chef werden Chef bleiben» Lehrgang

Führungslehrgang mit Zertifikat im Weiterbildungszentrum Lenzburg. Praxisgerecht und auf Ihre Persönlichkeit bezogen. Detailangaben unter www.wbzlenzburg.ch

Workshops für Verkauf und Service

Die Verkaufsleitung; Rahmenbedingungen und Strategien für nachhaltigen Erfolg Zweitägiger Workshop

Was es braucht um eine erfolgreiche Verkaufsstrategie zu definieren und wie diese auch umgesetzt wird. Einkaufs- und Vertriebskanäle nutzen, effizientere Verkaufsprozesse definieren und Mitarbeiter zu mehr Leistung motivieren.

Die Serviceleitung; Rahmenbedingungen und Strategien für nachhaltigen Erfolg Zweitägiger Workshop

Was es braucht um eine erfolgreiche Verkaufsstrategie zu definieren und wie diese auch umgesetzt wird. Ersatzteil- und Servicekapazitäten definieren und optimieren. Serviceprozesse effizient gestalten und Mitarbeiter zu mehr Qualität motivieren.

Der Key Account Manager Viertägiges Intensivcoaching

Ihre Persönlichkeit und Ihre Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg. Wissen Sie, wie Sie Ihre Eigenschaften gewinnbringend einsetzen können?

Nach diesem Intensivcoaching..

- Erhöhen Sie Ihre Abschlussquote
- Führen Sie erfolgreiche Verhandlungen
- Organisieren Sie Ihren Alltag selbständig und effizient
- Erkennen Sie Kundenbedürfnisse und bieten Lösungen an

Schlüsselfaktoren für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch Eintages-Workshop

Haben Sie auch schon viel Zeit investiert in Verkaufsgespräche, die dann nicht erfolgreich waren?

In diesem Workshop trainieren wir ..

- wie Sie den Kunden für sich gewinnen können
- die Schlüsselfaktoren für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch

Starke Preisgespräche Eintägiger Workshop

Das gleiche Produkt ist woanders billiger? Der Kunde setzt Sie mit Internetangeboten unter Druck?

Nach diesem Workshop..

- wissen Sie, weshalb höhere Preise einen Mehrwert mit sich bringen
- nutzen Sie die Preisgespräche für Zusatzverkäufe
- sind Sie selbstsicher in Preisverhandlungen

Aktives Verkaufen für Servicetechniker Eintägiger Workshop

Sie warten und reparieren Geräte und Apparaturen und legen grossen Wert auf Kundenzufriedenheit, wollen dem Kunden aber nichts verkaufen, was er nicht braucht?

Nach diesem Workshop..

- kennen Sie unterschiedliche Wahrnehmungen zum Thema Verkauf
- können Sie Kundenbedürfnisse erkennen und Lösungen dazu anbieten
- bieten Sie Zusatzleistungen aus Überzeugung an

Knigge für Servicetechniker Eintägiger Workshop

Haben Sie auch so anspruchsvolle Kunden, die unzufrieden sind obwohl die Montagearbeiten perfekt ausgeführt wurden ?

Nach diesem Workshop..

- kennen Sie unterschiedliche Kundenperspektiven
- sind Ihnen die Inhalte des «Monteurenknigge» bekannt

Kundenberater Workshop Zweitägiger Workshop

Der Kundenberater nimmt eine zentrale Rolle in jedem Dienstleistungsunternehmen ein. Häufig ist er es, der den guten Kontakt zu den Kunden hat und dadurch deren Vertrauen genießt.

Nach diesem Workshop..

- können Sie vorausschauend und lösungsorientiert kommunizieren
- beraten Sie professioneller und effizienter
- reduzieren Sie Wiederholreparaturen und steigern die Kundenzufriedenheit

Erfolgreich kommunizieren (Kommunikation Teil 1) Eintages-Workshop

Der Sachinhalt einer Mitteilung macht nur rund 7% der gesamten Botschaft aus. Wie eine Botschaft übermittelt wird, ist wichtiger als der Inhalt der Mitteilung selbst.

Nach diesem Workshop..

- kennen Sie die Voraussetzungen zur erfolgreichen Gesprächsführung
- können Sie Interpretationen unterschiedlicher Aussagen abschätzen
- vermeiden Sie Kommunikationsfehler, die zu Missverständnissen führen
- führen Sie Gespräche erfolgreicher

Richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Kundentypen (Kommunikation Teil 2) Eintages-Workshop

Können Sie Ihren Gesprächspartner richtig einschätzen? Und können Sie anhand der Einschätzung das Gespräch erfolgreich führen?

Nach diesem Workshop..

- Kennen Sie mindestens 10 unterschiedliche Kundentypen
- Wenden Sie die richtige Fragestellung im entscheidenden Moment an
- Können Sie erfolgreich verhandeln

Schwierige Kundengespräche (Kommunikation Teil 3) Eintages-Workshop

Reklamationen und Unzufriedenheiten entstehen häufig aus Missverständnissen. Das richtige Verhalten in schwierigen Situation kann über die zukünftige Kundentreue entscheiden.

Nach diesem Workshop..

- Können Sie schwierige Situationen erfolgreich meistern
- Kennen sie das richtige Verhalten bei Reklamationen
- Wissen Sie, wie Sie auch in emotionalen Diskussionen Ihren Standpunkt vertreten können.

Kundenorientiert telefonieren Eintägiger Workshop

Telefonate entgegennehmen und weiterleiten ist ja einfach. Oder doch nicht ?

Nach diesem Workshop..

- vermitteln Sie dem Anrufer das Gefühl von Wertschätzung
- repräsentieren Sie die «Visitenkarte des Unternehmens»
- können Sie lösungsorientierte Kommunikation anwenden
- kennen Sie das richtige Verhalten in unterschiedlichen Situationen

Präsentation, Zeitmanagement und Arbeitstechnik (Workshops und Coachings)

Wirkungsvoll präsentieren Zweitägiger Workshop

Für alle, die gelegentlich etwas vortragen. Projektpräsentation, Budgetbesprechungen, Vorträge, Präsentation einer Diplomarbeit oder ähnliches.

Nach diesem Workshop..

- kennen Sie Ihre persönliche Wirkung: Sprache, Aussprache, Körpersprache
- können Sie Selbstsicherheit vermitteln während der Präsentation
- haben Sie Selbstvertrauen; das senkt Nervosität und Lampenfieber

Train the trainer Viertägiges Intensivcoaching

Nach diesem Coaching..

- kennen Sie Ihre persönliche Wirkung und können Sprache, Aussprache, Körpersprache gezielt einsetzen
- können Sie Kursinhalte so aufbauen, dass alle Lerntypen davon profitieren
- wissen Sie wie ein Training abwechslungsreich gestaltet wird

Die Supervision

Sie wünschen eine unabhängige Beurteilung von einem Trainer, Seminar, Lehrgang ? Supervisionen ergeben neutrale Feedbacks. Damit lassen sich Effizienz, Methodenwahl, Auftritt und Image weiter verbessern. Unverzichtbar für alle, die Ausbildungen organisieren und durchführen.

Zeitmanagement, Arbeitstechnik Zweitägiger-Workshop

In diesem zweitägigen Workshop erhalten Sie die Werkzeuge um Ihren Arbeitstag effizienter zu gestalten.

...und wie weiter?

Geben Sie uns Bescheid, damit wir Ihr Unternehmen weiterbringen können. Mit den richtigen Massnahmen, angepasst an die Situation im Unternehmen.

Für mehr Fahrt in Ihrem Business

Freundliche Grüsse,
Beat Baumgartner

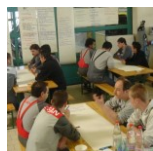
Anhang

Kompetenzentwicklung mit Eurotraining: MEHR WERT!

Wie können Sie erkennen, welches der richtige Seminaranbieter für Sie ist?

Es ist nicht einfach bereits im Voraus zu erkennen, bei welchem Seminaranbieter die Teilnehmer mehr profitieren und mehr Wissen erhalten. Erst wenn die gewünschte, persönliche Entwicklung und dadurch die Änderungen am Arbeitsplatz eintreten, können die Früchte eines Seminars geerntet werden. Und nur dann war ein Seminar erfolgreich, egal was es gekostet hat.

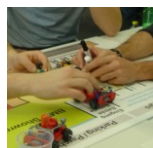
Eurotraining bietet mehr, damit Sie schon bald von den Erfolgen profitieren können:



Für den Teilnehmer. Zielgruppengerechter Aufbau mit Erfahrungspool. Die Teilnehmer mit einbeziehen und zusammenarbeiten. Das wirkt motivierend und erleichtert so die Aufnahme von neuem Wissen.



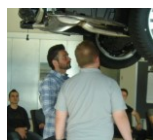
ehler erlaubt. Wenn Sie keine Fehler machen, benötigen Sie den Seminarbesuch nicht mehr. Bitte machen Sie Fehler während der Trainings, damit diese im Alltag nicht mehr passieren!



Mehr Lernerfolg. Durch Methodenvielfalt die Sinne ansprechen und den Lerntransfer markant steigern. Sehen, hören, riechen, fühlen, spielen, knobeln, denken und lachen sind bei uns selbstverständlich.



Das Wichtigste in Kürze. Mit Arbeitshilfen wie z.B. den Pocketcards, haben Sie die wichtigsten Punkte auch in Zukunft immer griffbereit.



Umsetzung in den Alltag. Gewinnbringend sind sämtliche Theorien erst, wenn Sie in der Praxis auch angewendet werden können. Wir finden die passenden Umsetzungsvarianten direkt in den Seminaren oder danach am Arbeitsplatz.



Überzeugen Sie sich bei einer Probelektion. Besuchen Sie uns während einem Workshop und machen sie sich Ihr eigenes Bild von der Qualität und den Leistungen.