



AFPU >

AKADEMIE  
FÜR PERSÖNLICHKEIT  
& KOMMUNIKATION

**SEMINARKATALOG**

## Inhaltsverzeichnis

SALES .....	4
DIREKT. VERTRIEB – VERTRIEBSGESPRÄCHE ÜBER DIGITALE KANÄLE KOMPETENT UND ERGEBNISORIENTIERT FÜHREN! .....	5
GRUNDLAGEN DER TELEFONIE UND VIDEOBERATUNG .....	7
PREMIUM VERKÄUFER .....	8
EMOTIONAL KOMPETENT AM TELEFON .....	10
ZURÜCK ZUM KUNDEN – ZURÜCK IN DIE ZUKUNFT .....	11
GENERAL .....	13
TEAMBUILDING .....	14
DER LUXUS, ZU BEKOMMEN WAS MAN WILL! .....	15
MIT BELASTUNG UMGEHEN .....	17
LEADERSHIP .....	18
PRAKTISCHE FÜHRUNG IM VERTRIEB – UMSETZUNG NACHHALTEN! .....	19
FÜHREN AUF DISTANZ .....	21
PREMIUM FÜHRUNGSKRAFT .....	23
EDUCATIONS .....	25
SOVERÄN VORNE STEHEN – TRAINERSKILLS, KOMPAKTKURS .....	26
FIT FÜR DIE TÄGLICHE PRAXIS ALS KOMMUNIKATIONS- UND VERTRIEBSTRAINER .....	27
SEMINARE UND COACHINGS EFFEKTIV MIT DIGITALEN PLATTFORMEN DURCHFÜHREN – DIREKT.COACHING UND DIREKT.SEMINAR ERFOLGREICH GESTALTEN! .....	29
PREMIUM PERSONALITY PROGRAM .....	31
ARBEIT 4.0 .....	33
ARBEITEN IM HOME-OFFICE .....	34
BESPRECHUNGEN AUF DISTANZ ODER KOMMUNIKATION MIT MODERNEN MEDIEN .....	36
FÜHREN AUF DISTANZ .....	21
CONSULTING .....	38
FÜHRUNGSKULTUR- UND POTENZIALANALYSE .....	39
MITARBEITERAUSWAHL UND ONBOARDING .....	41
AUFBAU DIREKT.VERTRIEB .....	43
LEISTUNGEN UNSERER PREMIUM PARTNER .....	44

FÜHRUNGSKULTURANALYSE .....	45
FÜHRUNGSPOTENZIALANALYSE .....	47
SPECIALS FÜR SPARKASSEN .....	49
DAS FINANZKONZEPT EFFEKTIV NUTZEN! .....	50
OPTIMIERUNG FIKO 2.0 UNTER BERÜCKSICHTIGUNG DER UNTERSCHIEDLICHEN KUNDENTYPEN NACH DISG.....	52
FIKO.DIGITAL FIRMENKUNDEN.....	53
ERFOLGREICHE UMSETZUNG S-FINANZKONZEPT MIT FÜHRUNGSKRAFT.....	54
BEGRIFFSERKLÄRUNG.....	56

Diese Unterlage wurde von der Akademie für Persönlichkeit & Kommunikation, Herrn Peter Gschwendtner erstellt. Die Verteilung, Zitierung und Vervielfältigung - auch auszugsweise - zum Zwecke der Weitergabe an Dritte ist nur nach vorheriger Absprache gestattet. Die hier zusammengestellten Texte und Grafiken wurden im Rahmen einer Präsentation eingesetzt und stellen keine vollständige Dokumentation des Seminars dar.

# SALES

## **DIREKT. VERTRIEB – VERTRIEBSGESPRÄCHE ÜBER DIGITALE KANÄLE KOMPETENT UND ERGEBNISORIENTIERT FÜHREN!**

### **Methode**

- Interaktiver Seminarstream
- Seminar

### **Weshalb Sie das Seminar benötigen**

Im Zuge der Digitalisierung werden alternative Kommunikationskanäle immer bedeutender. Aktuell in Zeiten, in denen der direkte Kontakt zu Menschen vermieden werden soll oder muss, gibt es kaum eine andere Möglichkeit, als dem Kunden entschlossen, souverän, kompetent und „selbstverständlich“ alternative Kanäle anzubieten und sicher zu stellen, dass die Kunden-Verkäufer-Beziehung stabil wird oder bleibt. Der persönliche „Kontakt“ wird auch in Zukunft eine wesentliche Rolle für das Qualitätsempfinden des Kunden spielen.

### **Zielgruppe**

- Verantwortliche im Vertrieb

### **Ziel der Maßnahme**

Als Teilnehmer erhalten Sie umfassendes Werkzeug, um Ihr bisheriges Vertriebsverhalten generell zu reflektieren und den Anpassungsbedarf bei Nutzung alternativer, digital-interaktiver Vertriebswege zu hinterfragen. Sie entwickeln für sich ein souveränes Handling der Technik ebenso wie Sie nützliche und sinnstiftende Anpassung an eventuell genutzten Verkaufshilfen und Präsentationsunterlagen vornehmen. Zentrales Schwerpunktziel wird sein, sich eine Gesprächsstrategie zu erarbeiten, die für direkt.interaktive Kanäle geeignet und zielführend ist.

→ Kunden begeistern, ohne persönlich vor Ort zu sein!

## **Inhalte**

- Nutzen des digitalen Kanals
- Der digitale Vertriebsprozess
- Beziehungsaufbau und Denkprozess steuern
- Übungszeit zur Technik
- Einwände des Kunden
- Umgang mit technischen Problemen
- Unterlagen im technischen Kanal
- Termintreue
- Transfer

## **Umfang**

Das Seminar ist für zwei Tage (à sechs Seminarstunden) ausgelegt und findet ausschließlich als interaktiver Seminarstream statt.

Zusätzlich empfehlen wir:

- 0,5 Tage Erfahrungsaustausch nach etwa sechs Wochen
- Je Teilnehmer zweimal 1,5 Stunden (0,25 Tage) Einzelcoaching
  
- Tagessatz: 1975 Euro (maximal acht Teilnehmer je Gruppe)
- Unterlagen: 54 Euro je Teilnehmer
- Zuzüglich 19 Prozent Mehrwertsteuer

## **Sonstige Voraussetzungen**

Die Teilnehmer benötigen Zugang zu Microsoft Teams (Kamera und Mikrofon an Laptop oder Tablet müssen freigeschaltet sein). Die Einladung und Anmeldung zu Teams erfolgt durch Link über uns (ein Microsoft Konto ist nicht erforderlich).

## GRUNDLAGEN DER TELEFONIE UND VIDEOBERATUNG

### Methode

- Coaching
- Seminar

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Die Herausforderung für Dienstleister und besonders Finanzdienstleister, im digitalen Zeitalter nicht den Anschluss zu verlieren, ist präsent. Unsere Kunden haben gesteigerte Erwartungen, die unter anderem auch die Erreichbarkeit und den Einsatz neuer digitaler Medien betreffen. Wer den Schritt wagt, ein digitales Beratungsteam aufzubauen, der profitiert enorm von Erfahrungswerten, die anderswo mühsam errungen wurden. Bewährte und bereits gelebte Grundlagen werden zielgerichtet vermittelt und direkt im Training umgesetzt und zählbar gemacht.

### Zielgruppe

- Berater im digitalen Beratungscenter

### Ziel der Maßnahme

- Stärkung des Selbstvertrauens in neuer Aufgabe und Aufbau von Kompetenz in der digitalen Beratung

### Inhalte

- Voraussetzungen zum Erfolg
- Handwerkszeug
- Struktur eines digitalen Beratungsgespräches
- Inhalte WelcomeCall

### Umfang

- Ein Tag Seminar und zweimal zwei Tage Training am Arbeitsplatz

## PREMIUM VERKÄUFER

### Methode

- Seminar

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Produktwissen ist die Basis für erfolgreichen Verkauf. Diese PS bringen Sie aber nur auf die Straße, wenn Sie um die Mechanismen wissen, die den Kunden begeistern, und wie Sie sich selbst steuern können. Aufgabe im Verkauf ist es nicht mehr, dem Kunden etwas zu „verkaufen“. Anforderung ist es, dem Kunden dabei zu helfen, herauszufinden, was er wirklich braucht und auf das Ergebnis eine passende Antwort zu finden. Diese Antwort dann begeisternd und psychologisch treffsicher zu präsentieren, ist die Kunst eines Premium Verkäufers.

### Zielgruppe

- Mitarbeiter im Verkauf und Führungskräfte dieser Zielgruppe

### Ziel der Maßnahme

Als Teilnehmer erhalten Sie umfassendes Werkzeug für ein produktives Selbstmanagement und ein aktives Steuern des Entscheidungsprozesses beim Kunden. Sie gehen stark in Reflexion Ihrer eigenen Persönlichkeit und können Ihre Wirkung auf Kunden in den unterschiedlichsten Situationen einschätzen. Darüber hinaus erarbeiten Sie sich einen zielführenden Vertriebsprozess für das Verkaufsgespräch und definieren effektive Organisationsmethoden, um stressfrei zum Erfolg zu gelangen.

### Inhalte

- Ziele, Ressourcen und Denkprozesse
- Kommunikationspsychologische Aspekte im Verkauf
- Problemlösung und Kreativität
- Verhaltensmuster erkennen und steuern
- Arbeitsstrategien
- Rollen in der Präsentation und Dynamik des Verkäuferteams
- Audit zum „Zertifizierten Premium Verkäufer (AfPuK)“



## Umfang

- Etwa 30 Stunden Fernstudium
- Zwei Tage Präsenzseminar
- Vier Tage Direkt.Seminar

## EMOTIONAL KOMPETENT AM TELEFON

### Methode

- Seminar

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Vertrieb und Service am Telefon gewinnen rapide an Bedeutung. Diese Aufgabe nicht nur routiniert, sondern auch emotional kompetent durchführen zu können, ist eine der Königsdisziplinen im Kundenkontakt und gleichsam mögliches Alleinstellungsmerkmal für Ihr Unternehmen.

### Zielgruppe

- Erfahrene Mitarbeiter mit Kundenkontakt am Telefon

### Ziel der Maßnahme

Als Teilnehmer lernen Sie unterschiedliche Verhaltenstypen kennen, und welche Motive und Bedürfnisse diese antreiben. Gleichzeitig hinterfragen Sie Ihren bevorzugten Verhaltensstil und lernen Stärken und Schwächen kennen. Am Ende der Maßnahme sind Sie in der Lage, den Verhaltenstypus des Kunden treffsicher einzuschätzen und können so zielführend ein qualitativ hochwertiges Kundengespräch am Telefon führen.

### Inhalte

- Was ist emotionale Kompetenz?
- Selbsteinschätzung und Stärken-/Schwächenprofil
- Die vier Verhaltenstypen und deren Bedürfnisse
- Das emotional kompetente Kundengespräch
- Transfersicherung

### Umfang

- Fernstudium
- Etwa ein Tag Seminar (Präsenz oder im interaktiven BildungsCampus der AFPUK)
- Etwa 0,5 Tage Einzelcoaching (im interaktiven BildungsCampus)
- PeerGroupTreffen im IBC

## ZURÜCK ZUM KUNDEN – ZURÜCK IN DIE ZUKUNFT

### **Methode**

- Interaktiver Seminarstream
- Seminar
- Coaching

### **Weshalb Sie das Seminar benötigen**

Im Zuge der Entwicklung von Geldautomaten, Kontoauszugsdruckern und letztlich der gesamten Digitalisierung der Bankgeschäfte haben wir unseren Kunden immer mehr Möglichkeiten geschaffen ihre finanziellen Angelegenheiten selbstständig zu erledigen. Aufgrund dessen ist der Kontakt zu unseren Kunden immer weniger und zugleich schwerer geworden. Warum gehen wir also nicht dahin, wo unsere Kunden und Nicht-Kunden täglich sind? Im Floor können wir mit einer hochqualifizierten Ansprache unsere Kunden wieder erreichen, Neukunden akquirieren und durch zielführende Gespräche einen Mehrwert bieten und Termine vereinbaren.

### **Zielgruppe**

- Service- und Kundenberater

### **Ziel der Maßnahme**

Die Teilnehmer erarbeiten und erlernen Vorgehensweisen, um im Floor aktiv, interessiert, aber unaufdringlich auf die Kunden zuzugehen, um so die bewussten und unbewussten Kundenanliegen zu erfahren und durch die Präsentation eines Mehrwertes die Kundenbeziehung aufzubauen und wieder zu stärken. Sie entwickeln das Interesse am Kunden und die Überzeugung, dass wir unsere Kunden begeistern können. Sie erhalten einfache und praktische Strategien wie auch bei großem Kundenaufkommen erfolgreiche Kundenansprachen möglich sind und wie Sie sich bei Einwänden verhalten. Darüber hinaus erlernen Sie ein produktives Zustandsmanagement um immer motiviert und professionell ein Markenbotschafter beim Kunden zu sein.

## **Inhalte**

- Aufgaben eines Floormanagers
- Die Anliegen des Kunden
- Kommunikation 2.0
- Selbstmotivation und Zustandsmanagement
- Kundenansprache- und Akquise
- Kundeneinwände – Jedes Argument ist falsch
- Einsatz der Technik im Floor
- Transfer

## **Umfang**

- Zwei Tage Direkt- oder Präsenzseminar mit max. 10 Teilnehmern
- Ein Tag Coaching im Echteinsatz

## **Sonstige Voraussetzungen**

Die Teilnehmer benötigen Zugang zu Microsoft Teams (Kamera und Mikrofon an Laptop oder Tablet müssen freigeschaltet sein). Die Einladung und Anmeldung zu Teams erfolgt durch Link über uns (ein Microsoft Konto ist nicht erforderlich).

# GENERAL

## TEAMBUILDING

### Methode

- Seminar

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Der Erfolg eines Teams ist ein komplexer Prozess, der sich nicht nur auf die Erreichung vorgegebener, quantifizierter Ziele reduzieren lässt. Die gelebten Werte und verstandenen Persönlichkeitsrollen stellen das Schmiermittel einer Gruppe da. Durch gemeinsam abgesteckte Rahmen bilden sich Normen, die den Erfolg als direkte Konsequenz haben.

### Zielgruppe

- Neugegründete Teams bis zehn Teilnehmer mit Führungskraft

### Ziel der Maßnahme

Ziel ist es, Raum zu schaffen, um Storming und Forming im Team voranzutreiben. Bewusstes gemeinsames Erarbeiten von Standards im Team, zu erreichender Ziele und dem jeweiligen Platz der Teammitglieder. Sodass das Team schneller und leichter in die Performingphase kommt.

### Inhalte

- Kommunikation verstehen
- Werte des Teams – Wie wird das Team gelebt?
- Persönlichkeit – Wo ist mein Platz im Team?
- Erwartungsmanagement – Team an Führungskraft, Führungskraft an Team
- Ziel – Wo wollen wir als Team hin?
- Aufgaben – Wo ist meine Aufgabe im Team?
- Ausblick – Wie geht es für uns als Team weiter?

### Umfang

- Ein Tag Seminar
- Ein Tag Coaching Führungskraft

## DER LUXUS, ZU BEKOMMEN WAS MAN WILL!

### Methode

- Coaching
- Seminar

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Viele Menschen hadern mit den Umständen. Sie kommen nicht in dem Sinne vorwärts, wie sie es sich wünschen oder wissen nicht, was beziehungsweise wohin sie genau wollen. Es geht nicht darum, wie die Umstände sind, es geht darum, dass wir auf diese produktiv und zielführende reagieren. Genauso sinnvoll ist es, zu wissen, welche Ziele für einen ökologisch sind; was macht Sinn im individuellen Kontext? Diese Klarheit erlangen Sie in diesem Praxisworkshop.

### Zielgruppe

- Menschen, die das erreichen wollen, was sie sich vorstellen können
- Führungskräfte
- Management
- Privatpersonen

### Ziel der Maßnahme

Als Teilnehmer erarbeiten Sie für sich ganz konkrete Ziele und setzen diese in Bezug zu Ihrer individuellen Vergangenheit und gegenwärtigem Kontext. Sie legen eine klare Vision Ihrer selbst fest und klären, weshalb Sie dieses Ziel bisher nicht erreicht hat. Die Hindernisse können Sie benennen und diese in Ihrem alltäglichen Verhalten gezielt umgehen. Sie werden erreichen, was sie wollen!

### Inhalte

- Die Psychologie der Reaktion auf äußere Umstände
- Passt das, was ich will zu meinem Kontext? – Kann ich das im gegenwärtigen Umfeld erreichen und wenn nicht, was dann?
- Die Macht der Glaubenssätze
- Reaktionsmuster unterbrechen und neue installieren
- Gelassen, selbstbewusst, souverän und kompetent im Alltag erfolgreich sein.

## Umfang

Das Seminar findet teilweise Live (Seminar oder Direkt.Seminar) statt und teilweise als Fernstudium:

- Zwei Tage live
- Etwa 30 Stunden Fernstudium
- Zweimal eine Stunde Direkt.Coaching



## MIT BELASTUNG UMGEHEN

### Methode

- Coaching
- Seminar

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Zum Verantwortungsbereich der Führungskraft gehört es, Belastungssituationen beim Mitarbeiter zu erkennen und diese zu thematisieren. Gleichzeitig ist sie in die Lösungssuche in gewissem Rahmen mit eingebunden, muss aber auch die Grenzen der eigenen Verantwortlichkeit kennen. Ebenso gilt es, Belastungen bei sich selbst frühzeitig wahr zu nehmen und situationsgerecht zu reagieren.

### Zielgruppe

- Führungskräfte

### Ziel der Maßnahme

Als teilnehmende Führungskraft können Sie Belastungssituationen bei sich und beim Mitarbeiter erkennen. Sie besitzen für unterschiedliche Situationen Handwerkszeug, um adäquat zu reagieren und zielführend sowie mit der gebotenen Sensibilität zu agieren.

### Inhalte

- Was ist Belastung?
- Wann wird es zur Belastung?
- Belastung bei mir und beim Mitarbeiter erkennen
- Das Fingerspitzengefühl – Wie spreche ich die Vermutung an?
- Strategien für mich oder mit dem Mitarbeiter entwickeln

### Umfang

- Ein Seminartag (präsent oder direkt)
- 0,5 Tage Einzelcoaching (über den interaktiven BildungsCampus der AFPUK)
- **Kosten bitte von den anderen Seminaren übernehmen**

# LEADERSHIP

## **PRAKTISCHE FÜHRUNG IM VERTRIEB – UMSETZUNG NACHHALTEN!**

### **Methode**

- Direkt.Coaching
- Coaching

### **Weshalb Sie das Seminar benötigen**

Wir haben kein Konzeptionsproblem – Wir haben ein Umsetzungsproblem!

Viel zu viel wird in Unternehmen an neuen Konzepten entwickelt. Viel zu wenig davon wird umgesetzt. Schlüsselfigur im Umsetzungsprozess ist die unmittelbare Führungskraft. Um diese Nachhaltigkeit zu etablieren, benötigt man ein durchgängiges Nachhalten über alle Führungsebenen. Gelingt dies, entwirrt man einen Knoten, der viel Zeit, Geld und Motivation kostet.

### **Zielgruppe**

- Führungskräfte auf allen Ebenen

### **Ziel der Maßnahme**

Als Teilnehmer erarbeiten Sie für sich ein individuelles Vorgehen zur Sicherstellung der Nachhaltigkeit. An konkreten Führungsanforderungen werden Sie gemeinsam mit Ihrem Coach Strategien erarbeiten und in der Praxis erproben, die eine schnelle und nachhaltige Umsetzung der unternehmensphilosophischen und -wirtschaftlichen Entscheidungen sicherstellen.

## **Inhalte**

### Vorbereitung

- Festlegung von Führungsskills und - spinouts gemeinsam mit der Geschäftsleitung

### Führungskräftecoaching

- Abgleich der eigenen Führungsphilosophie mit der des Gesamtunternehmens
- Individuelle Strategien auf Basis oben gewonnener Erkenntnisse zu Sicherstellung der Nachhaltigkeit
- Klare Aufträge für den Transfer und Einbindung der nächsthöheren Führungskraft, um nachhaltige Umsetzung in der Unternehmenskultur zu verankern
- Hürden und deren Bewältigung

## **Umfang**

- Ein Tag Vorbereitung
- Mindestens zwei Tage (aufgeteilt auf sechs mal zwei Stunden) Coaching der Führungskraft
- Vorwiegend in Form von Direkt.Coaching

## FÜHREN AUF DISTANZ

### Methode

- Coaching
- Seminar

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Die Arbeitssituation hat sich in den letzten Jahren und Monaten massiv verändert. Mitarbeiter sitzen nicht mehr in unmittelbarem „Zugriff“ der Führungskraft. Sie sitzen dezentral, und HomeOffice tut ein Übriges dazu. Impulse der Führung müssen auf völlig anderem Weg und über völlig andere Kanäle gesendet werden. Nachhaltigkeit muss über objektiv nachvollziehbare Dokumentation erfolgen.

„Miteinander“ bedeutet nicht mehr: „Wir sehen uns jeden Tag und können uns ad hoc austauschen!“

### Zielgruppe

- Führungskräfte mit Mitarbeitern an verschiedenen Standorten

### Ziel der Maßnahme

Die Führungskraft als Teilnehmer kann die Unterschiede der Präsenzführung und der Führung auf Distanz benennen und für sich einen konkreten Maßnahmenplan ableiten. Sie kann die wichtigsten technischen Unterstützungsmittel einsetzen und klare sowie nachvollziehbare Vereinbarungen im Rahmen der Distanzführung nachhalten.

### Inhalte

- Der „kleine Unterschied“
- Plötzlich ist nichts mehr klar
- Ritualisierte Führung auf Distanz
- Einsatz von Medien und Technik
- Klare und nachhaltige Vereinbarungen treffen: Was mach ma jetzt?

## Umfang

Die Maßnahme findet weitgehend in digitaler Form über den interaktiven BildungsCampus der AFPUK statt. Sie umfasst etwa sechs Stunden Gruppenseminar und etwa drei Stunden Einzelcoaching. Nach etwa drei Monaten findet ein Review im Umfang von etwa drei Stunden statt. Während der Transferzeit steht der IBC für Diskussionen und PeerGroupTreffen offen.

Kosten je Teilnehmer (bei kompletter Einzelschulung) etwa: 4000 Euro

## PREMIUM FÜHRUNGSKRAFT

### Methode

- Seminar

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Führungsskills und -methoden sind die Basis guter Menschenführung. Diese PS bringen Sie aber nur auf die Straße, wenn Sie um die Mechanismen wissen, die den Mitarbeiter begeistern, und wie Sie sich selbst steuern können. Aufgabe in der Führung ist es nicht mehr, den Mitarbeiter künstlich zu motivieren. Anforderung ist es, den Mitarbeiter für sich und die Aufgaben zu begeistern und ihm zu helfen, damit er lernt, sich selbst zu motivieren. Diese Kunst dann begeisternd und psychologisch treffsicher zu präsentieren, ist die Kunst einer Premium Führungskraft.

### Zielgruppe

- Führungskräfte und die es werden wollen

### Ziel der Maßnahme

Als Teilnehmer erhalten Sie umfassendes Werkzeug für ein produktives Selbstmanagement und ein aktives Steuern des Entscheidungsprozesses beim Mitarbeiter. Sie gehen stark in Reflexion Ihrer eigenen Persönlichkeit und können Ihre Wirkung auf Mitarbeiter in den unterschiedlichsten Situationen einschätzen. Darüber hinaus erarbeiten Sie sich einen zielführenden Führungsprozess und definieren effektive Organisationsmethoden, um stressfrei zum Erfolg zu gelangen.

### Inhalte

- Ziele, Ressourcen und Denkprozesse
- Kommunikationspsychologische Aspekte in der Führungsarbeit
- Problemlösung und Kreativität
- Verhaltensmuster erkennen und steuern
- Arbeitsstrategien
- Rollen in der Präsentation und Dynamik des Teams
- Audit zur „Zertifizierten Premium Führungskraft (AFPUK)“

## Umfang

- Etwa 30 Stunden Fernstudium
- Zwei Tage Präsenzseminar
- Vier Tage Direkt.Seminar
- PeerGroupTreffen im interaktiven BildungsCampus der AFPUK



# EDUCATIONS

## **SOUVERÄN VORNE STEHEN – TRAINERSKILLS, KOMPAKTKURS**

### **Methode**

- Seminar

### **Weshalb Sie das Seminar benötigen**

Sobald im Unternehmen Leute Trainings geben, interne Fortbildungen gestalten sollen oder Präsentationen halten müssen, macht es Sinn, sich Grundlagenwissen über die Gestaltung der Präsentator\*innenrolle (im Unterschied zur Moderation) und den didaktischen Aufbau von Trainingseinheiten anzueignen.

### **Zielgruppe**

- Angehende Trainer\*innen

### **Ziel der Maßnahme**

- Gruppenmanagement: einen guten Kontakt zur Gruppe herstellen, halten und die Gruppe arbeitsfähig machen.
- Selbstmanagement: der Umgang mit Störungen, Widerständen und Angriffen
- Trainingskompetenz: Planung und Durchführung von Trainings und Seminaren
- Rollenmanagement: selbstbewusstes und souveränes Auftreten

### **Inhalte**

- Welche Grundlagen der Kommunikation sind im Seminar für den Seminarerfolg entscheidend?
- Wie gehe ich mit Angriffen, Störungen und Fragen um?
- Wie kann ich es mir in meiner Rolle leicht machen?
- Wie kann ich Interesse wecken?
- Wie kann ich eine positive Stimmung aufbauen und gute Ergebnisse im Seminar erzielen?
- Wie plane ich ein Seminar so, dass die Gruppe möglichst viel lernt?
- Wie schaffe ich es, selbstbewusst aufzutreten?

### **Umfang**

- Eintägige Veranstaltung

## **FIT FÜR DIE TÄGLICHE PRAXIS ALS KOMMUNIKATIONS- UND VERTRIEBSTRAINER**

### **Methode**

- Direkt.Seminar
- Coaching
- Seminar

### **Weshalb Sie das Seminar benötigen**

Die Schlagzahl der Veränderungen im täglichen Leben haben ein Niveau erreicht, das wir bisher nicht kannten. Wenn es Ihnen ein Anliegen ist, Mitarbeiter in Unternehmen beziehungsweise Kollegen bei der Gestaltung dieser Herausforderungen zu begleiten und mit ihnen gemeinsam Methoden zu erarbeiten, wie dieser Veränderungsprozess produktiv gestaltet werden soll, sind die Inhalte dieses Seminars von elementarer Bedeutung und vermitteln die Professionalität der Trainerrolle wie auch die Leidenschaft, die Spaß und Freude entstehen lassen.

### **Zielgruppe**

- Angehende und etablierte Trainer

### **Ziel der Maßnahme**

Als Teilnehmer erhalten Sie fundiertes Basiswissen über die Funktionsweise des menschlichen Lernprozesses und können diesen aktiv mit IHREN Teilnehmern gestalten. Sie sind nach der Ausbildung in der Lage, Seminarkonzepte zu erstellen und verfügen über eine ausgeprägte, praktisch Umsetzungskompetenz. Sie können mit anspruchsvollen Situationen ebenso umgehen wie Sie die Dynamik der Gruppe steuern und Ihre Trainerrollen klar trennen können. Zudem haben Sie nach der Ausbildung bereits zehn Seminare selbst gestaltet und durchgeführt. Sie beenden die Ausbildung mit dem Abschluss zum „Zertifizierten Kommunikationstrainer (AfPuK)“

## Inhalte

- Die unterschiedlichen Trainingsmethoden
- Wie der Mensch mit Veränderungen umgeht → MindSet produktiv ausrichten
- Das PITT-Modell → das zielführende Seminar-konzept
- Der Trainingszyklus → das Training am Arbeitsplatz effektiv gestalten
- Glaubenssätze im Bildungsprozess
- Kommunikation mit unterschiedlichen Typen
- Arbeitsorganisation als Trainer
- Die Dynamik im Team
- Die Trainerrollen
- Glaubenssätze verändern
- Eigenständige Durchführung von zehn Seminar-/Trainingstagen
- Intensive Reflektions- und Feedbackbegleitung durch Trainer der AfPuK
- Peergroupaustausch auf interaktiven Plattformen
- Transfer für die Zeit nach der Ausbildung

## Umfang

Die Inhalte werden teilweise im Präsenzseminar und teilweise im Fernstudium durchgeführt. Ein Großteil der Ausbildung findet im eigenverantwortlichen Tun statt.

- Fünf Präsenztage; da 30 Stunden Fernstudium zuzüglich entsprechende Transferaufträge
- Zehn Tage Seminar- beziehungsweise Trainingsdurchführung (zuzüglich Vorbereitung)
- Ein bis zwei Tage Begleitung eines Kommilitonen in dessen Trainerpraxis
- Ein Tag Abschlusszertifizierung

## **SEMINARE UND COACHINGS EFFEKTIV MIT DIGITALEN PLATTFORMEN DURCHFÜHREN – DIREKT.COACHING UND DIREKT.SEMINAR ERFOLGREICH GESTALTEN!**

### **Methode**

- Direkt.Seminar
- Coaching
- Seminar

### **Weshalb Sie das Seminar benötigen**

Für ausgebildete Trainer wird es notwendig, Inhalte und Veränderungsbegleitung auch über digitale Kanäle souverän und kompetent vermitteln zu können. Unsere langjährige Praxiserfahrung geben wir in diesem Intensivworkshop gerne an Sie weiter!

### **Zielgruppe**

- Ausgebildete Trainer und Coaches mit Praxiserfahrung, die künftig auch den virtuellen Kanal nutzen wollen

### **Ziel der Maßnahme**

Nach dieser Veranstaltung sind Sie in der Lage, Ihren Teilnehmern die Vorteile einer „Direkt.Begleitung“ aufzuzeigen und Seminar, Training und Coaching zielführend und effektiv über digitale Kanäle durchzuführen. Sie kennen die bedeutendsten Kanäle und können Ihre Lehr-, Trainings- und Coachingdidaktik und -methodik an den digitalen Transfer anpassen. Sie persönlich gehen gestärkt und mit dem Bewusstsein souveräner Wirkung in digitalen Medien aus dem Workshop.

### **Inhalte**

- Expertenaustausch: die effektivsten Trainings- und Coachingmethoden
- Trainer und Coach im Wandel der Zeit
- Die unterschiedlichen Plattformen und deren Nutzung (Schwerpunkt liegt auf Microsoft Teams)
- Wirkung vor der Kamera
- Methodik und Didaktik in der Direkt.Begleitung
- Echterfahrung in der Transferzeit

## Umfang

- Drei Tage „Train-the-Trainer“-Expertenworkshop
- Peergroupbegleitung während der achtwöchigen Transferzeit
- Ein Tag Review und Expertenaustausch

## PREMIUM PERSONALITY PROGRAM

### Methode

- Coaching
- Seminar

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Der rasante Wandel und die extremen Minima und Maxima in der Ausprägung von Veränderungen machen einen bewussten Umgang mit diesen Herausforderungen mit den vorhandenen Fähigkeiten meist unmöglich. Ein aktives Steuern der eigenen Reiz-Reaktionsmechanismen ist erforderlich, um Herausforderungen souverän, professionell und produktiv zu begegnen und so auch als echte „Persönlichkeit“ die Mitmenschen begeistern und motivieren zu können.

### Zielgruppe

- „Einzelkämpfer“
- Mitarbeiter in verantwortungsvoller Position oder zur Vorbereitung auf diese

### Ziel der Maßnahme

Als Teilnehmer erhalten Sie auf den unterschiedlichsten Kanälen einen umfassenden und zielführenden Einblick in die Wirkmechanismen der eigenen Psychologie. Sie erarbeiten sich Ihre produktiven Reaktionsmechanismen und machen sich unproduktive bewusst. Sie werden in die Lage versetzt, diese Automatismen zu steuern und so maximalen Einfluss auf Ihr Leben und Erleben zu nehmen. Im Verlauf der Ausbildung lernen Sie, dieses Basiswissen auf die wesentlichen Bereiche menschlichen und betrieblichen Lebens anzuwenden.

## **Inhalte**

- Grundlagen menschlich-psychologischer Verarbeitung von Reizen
- Reaktionen steuern
- Emotionale Stabilität
- Ursachen und Lösung von Problemen
- Kreativität in der Wirkung
- Sich selbst und andere besser verstehen
- Überzeugungen verändern
- Effektivitätsstrategien
- Präsentationen souverän gestalten
- Effektiv im Team
- Abschlussaudit zur „Zertifizierten Premium Personality (AfPuK)“

## **Umfang**

- Die Ausbildung findet auf unterschiedlichen „Kanälen“ statt
- Fernstudium etwa 30 Stunden
- Präsenzseminar fünf Tage



## ARBEIT 4.0

## ARBEITEN IM HOME-OFFICE

### Methode

- Seminar
- Coaching

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Der Arbeitsmarkt hat sich drastisch gewandelt. Um weiterhin attraktiv als Arbeitgeber zu gelten, ist das Angebot eines zumindest teilweisen HomeOffice-Arbeitsplatzes schon obligatorisch. Wichtig dabei ist, sich auf die rechtlichen Rahmenbedingungen einzustellen, aber auch die Verantwortung für die Gesundheit der Mitarbeiter nicht aus dem Auge zu verlieren. Ebenso wie dieser Unterstützung braucht, wie die Arbeit zielführend und effektiv im HomeOffice stattfinden kann. Dieses Seminar ist sicher das „MUST HAVE“ für jeden modernen Arbeitgeber und dessen Mitarbeiter.

### Zielgruppe

- Alle Führungskräfte und Mitarbeiter, die komplett oder teilweise im Home-Office arbeiten

### Ziel der Maßnahme

Die Teilnehmer erfahren, wie Sie erfolgreich im Home-Office arbeiten können und für sich und das Unternehmen den hohen Mehrwert dieser Arbeitsform erkennen und effektiv nutzen.

### Inhalte

- Rechtliche, technische und organisatorische Rahmenbedingungen
- Chancen und Risiken im Home-Office
- Sich selbst und das Umfeld optimal im Home-Office managen
  - Arbeitsplatzgestaltung
  - Arbeitsatmosphäre inkl. Umgang mit Störungen
  - Tages-/Wochenstruktur (z.B. Übergangs-Rituale)
  - Eigener Arbeitsstil und Selbst-Motivation
- Gesund und achtsam im Home-Office
  - Kollegialer Austausch - in Kontakt bleiben
  - Persönliche Energie-Versorgung

## Umfang

- ein Seminartag
- für Führungskräfte: 3 Stunden Einzelcoaching (aufgeteilt auf zwei Termine)
- für Mitarbeiter: 1,5 Stunden Einzelcoaching
- ein Reviewtag

## **BESPRECHUNGEN AUF DISTANZ ODER KOMMUNIKATION MIT MODERNEN MEDIEN**

### **Methode**

- Seminar
- Coaching

### **Weshalb Sie das Seminar benötigen**

Im Zuge der Digitalisierung und der Nutzung völlig neuer Möglichkeiten, hat sich auch die Besprechungskultur drastisch verändert. Besprechungen vor Ort sind aus heutiger Sicht meist weder (gesundheitlich) zulässig, noch effektiv. Dieser Umstand wird immer mehr erkannt. Damit aus den Besprechungen über virtuellem Weg aber keine „Frontalbeschallung“ und lediglich Informationsweitergabe wird, sind wichtige Skills zu berücksichtigen. Jetzt besteht die Chance, das Sie generell Besprechungen auf ein neues, kooperatives und Zielführendes Niveau anheben.

### **Zielgruppe**

- Alle Führungskräfte und Mitarbeiter, die Besprechungen auf Distanz durchführen bzw. moderieren oder daran teilnehmen sollen.

### **Ziel der Maßnahme**

Die Teilnehmer finden Wege, wie sowohl soziale Verbindung, fachlicher Austausch und auch Diskussion in Besprechungen auf Distanz zielführend stattfinden kann.

### **Inhalte**

- Technische und organisatorische Rahmenbedingungen
- Auswahl des geeigneten Kommunikationsmediums
- Unterschiede zwischen Präsenz- und virtuellen Meetings
- Tipps zu Telefon- und Videokonferenzen
- Verhaltenskodex für Telefon- und Videokonferenzen
- Klarheit und Verbindlichkeit in virtuellen Besprechungen
- Kommunikative Fähigkeiten und Teamspirit stärken

## Umfang

- ein Seminartag
- für Moderatoren: 3 Stunden Einzelcoaching (aufgeteilt auf zwei Termine)
- für Teilnehmer: 1,5 Stunden Einzelcoaching
- ggf. ein Reviewtag

# CONSULTING

## FÜHRUNGSKULTUR- UND POTENZIALANALYSE

### Methode

- Coaching
- Consulting

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Die vergangenen Jahre waren geprägt durch ein extrem hohes Veränderungstempo. Das Tempo wird weiter anhalten. Dies machte erforderlich, dass sich auch in der Führung eine Veränderung nachvollziehen lässt. Zwischen angestrebter und erreichter Führungskultur hat sich ein Gap entwickelt, der offengelegt und behoben werden muss. Zudem besitzt nicht mehr jede Führungskraft die Fähigkeiten, um den neuen Herausforderungen gewachsen zu sein. Durch eine Potenzialanalyse werden diese Schwachstellen identifiziert und behoben.

### Zielgruppe

- Obere und mittlere Führungskräfte

### Ziel der Maßnahme

Durch die Maßnahme bekommen Sie ein objektiv nachvollziehbares und beschreibbares Bild des Gaps zwischen angestrebter und gelebter Führungskultur sowie eine Beschreibung der Ursachen für diesen Gap.

Die Führungskräfte erhalten eine auf die subjektive Situation zugeschnittene Potenzialanalyse und einen konkreten Entwicklungsplan.

## **Inhalte**

- Kulturanalyse
- Objektive Beschreibung der Führungsanforderung
- Festlegen von Führungsskills und -spinouts
- Verkettete Interviews
- Objektive Beschreibung des Führungsverhaltens der einzelnen Führungskraft
- Abgleich und Schärfung der Führungsanforderung mit den nachfolgenden Ergebnissen
- Führungspotenzial
- Abgleich des Führungsprofils mit den Anforderungen
- Definition von Potenzialen
- Konkreter Entwicklungsplan

Das Gesamtfazit erhält Ihr Unternehmen in Form einer Präsentation der Ergebnisse

## **Umfang**

- 0,5 Tage Festlegung der Führungsskills und - spinouts
- Zwei Tage Verkettete Interviews
- 0,5 Tage je Führungskraft für individuelle Besprechung und Festlegung des Entwicklungsplans
- 0,5 Tage Ergebnispräsentation + Umsetzung des individuellen Entwicklungsplans
- Tagessatz: 2575 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer und Spesen



## MITARBEITERAUSWAHL UND ONBOARDING

### Methode

- Coaching
- Consulting

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Den richtigen Mitarbeiter gibt es nicht, aber es gibt den falschen Mitarbeiter und vor allem gibt es falsches Onboarding. Die beiden letztgenannten Punkte kosten Geld und vor allem Motivation auf beiden Seiten. Daher ist es sinnvoll, neben der fachlichen Kompetenz auch objektiv nachvollziehbare Größen an die Hand zu nehmen, weshalb ein Mitarbeiter in das Unternehmenssystem passt und welchen kommunikativ-kulturellen Input er im Onboardingprozess benötigt, damit er seine Fähigkeiten zum Tragen bringen und nachhaltige Motivation entwickeln kann.

### Zielgruppe

- Neu- und Umbesetzungen von Stellen

### Ziel der Maßnahme

Sie als Unternehmen erhalten eine objektive Analyse, welche Maßnahmen bei Einstellung eines konkreten Mitarbeiters im Onboardingprozess erforderlich sind und können so eine Nutzenabwägung schon vor Einstellung vornehmen. Nach der Stellenbesetzung bekommt der Mitarbeiter eine auf seine Persönlichkeit zugeschnittene Onboardingbegleitung, so dass maximale Motivation und Leistungsfähigkeit sichergestellt sind.

### Inhalte

- Objektiv nachvollziehbare Beschreibung der persönlichen Stellenanforderung
- Einschätzung des subjektiven Verhaltensstils und der Stellenerwartung durch den Bewerber
- Abgleich der beiden Ergebnisse und konkrete Handlungsempfehlung für den Onboardingprozess
- Begleitung des Mitarbeiters im Rahmen des Onboardings

## Umfang

- Ein Tag Analyse
- Begleitung des neuen Mitarbeiters im Umfang von ein- bis fünfmal je 0,5 Tage  
= vorwiegend als Direkt.Coaching
- Tagessatz: 2575 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer und Spesen

## AUFBAU DIREKT.VERTRIEB

### Methode

- Consulting

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

In den letzten Jahren wurde im Vertrieb eine Multikanalstrategie immer bedeutender. Beim Aufbau dieser Vertriebseinheiten sind viele Besonderheiten bezogen auf Technik, Zielgruppe, Mitarbeiterauswahl und interne Prozesse zur berücksichtigen. Wir begleiten Sie in der gesamten Projektphase und mit unserem Bildungsangebot nach dem Start unmittelbar in der Umsetzung.

### Zielgruppe

- Projektteams, die mit dem Aufbau von Direkt.Vertriebs-Einheiten beauftragt sind

### Ziel der Maßnahme

Von der ersten Idee bis zum Startschuss der Direkt.Vertriebs-Einheit erhalten Sie Unterstützung. Diese erstreckt sich von der Zielgruppenanalyse über interne Prozessgestaltung bis hin zu Mitarbeiterauswahl und Entscheidungen für die einzusetzende Technik.

### Inhalte

- Auftragsklärung
- Projektbegleitung
- Entscheidungsfindung
- Expertennetzwerk
- Methode: Präsenz über das interaktive Consultingforum der AFPUK

### Umfang

- Nach Bedarf
- Tagessatz: 2575 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer und Spesen

## LEISTUNGEN UNSERER PREMIUM PARTNER

## FÜHRUNGSKULTURANALYSE

### Firma: LEACU

- Firmeninhaber und Premium Gold-Partner: **Bernhard Demmel**

### Methode

- Consulting

### Kundenzielgruppe

- Alle

### Warum das Angebot sinnvoll ist?

Wenn man Führung in Unternehmen in den Blick nimmt, fällt auf, dass Führungskräfte Ihr Handwerkzeug kennen und führungsrelevante Standards implementiert sind. Dennoch fehlt es oft an einer Führungskultur, durch die sich Mitarbeitende gefördert fühlen und die das Unternehmen nach vorne bringt. Das, was Führungskräfte tun sollen (laut internen Standards) oder tun sollten (laut Führungstheorie), ist nicht das, was tatsächlich im Unternehmen gelebt wird. Der Grund: Gängige Maßnahmen zur Führungskräfteentwicklung (z.B. Führungskräfte trainings) setzen auf die Vermittlung von theoretischem Wissen (Know What?) und die Umsetzung dessen in die Praxis (Know How?). Der Unterschied von Theorie und Praxis ist in der Praxis allerdings besonders groß: In der Praxis stellen Führungskräfte fest, dass die implementierten Standards nicht immer passend und die modellhaften Empfehlungen der Führungskräfte schulung nicht immer leicht umsetzbar sind. Die Führungskraft macht dann situativ das, was sie intuitiv für richtig hält. So entsteht eine tatsächlich gelebte Führungskultur, die signifikant von der gewollten (in Standards festgeschriebenen) Führungskultur abweichen kann, bis hin zum willkürlichen Agieren von Führungskräften.

### Teilnehmerzielgruppe

Top-Management als Adressat, Methode wird mit ausgewählten Mitarbeitenden des Unternehmens durchgeführt

### Ziel der Maßnahme

Die tatsächlich gelebte Führungskultur ist erfasst und mit der formellen Führungskultur abgeglichen. Es liegen Empfehlungen zur Organisationsentwicklung durch die Consultants vor, wie die Führungskultur weiterentwickelt werden kann.

### **Inhalte**

- Auftragsklärung mit dem Top-Management
- Hypothesenbildung
- Verkettete Interviews
- Auswertung und Entwicklung von Empfehlungen
- Ergebnispräsentation

### **Umfang an Seminar-/Consultingfragen**

- 15.000 € Gesamtpaket

### **Zusätzlich empfohlene Leistungen / Anschlussmaßnahmen**

- Klausur für Führungskader
- Führungspotenzialanalyse
- Operatives Consulting

## FÜHRUNGSPOTENZIALANALYSE

### Firma: LEACU

- Firmeninhaber und Premium Gold-Partner: **Bernhard Demmel**

### Methode

- Consulting

### Kundenzielgruppe

- Alle

### Warum das Angebot sinnvoll ist?

Wir brauchen einen bestimmten „Typ“ Führungskraft! So tönt es oft in Unternehmen. Das Missverständnis hier ist, dass Führung Persönlichkeiten zugeschrieben wird und Person nicht strikt von Verhalten getrennt wird. Wir sagen: Führung ist ein Handwerk. Führung ist mit der Erfüllung von Zuständigkeiten und Aufgaben verbunden und sollte nicht von Persönlichkeiten abhängig gemacht werden. UND gleichzeitig ist das Bild der „Führungspersönlichkeit“ ein hilfreiches Modell, das Führungskräften im Unternehmen Orientierung bietet: Welche Form der Dynamik brauchen wir im Agieren von Führungskräften aktuell (schnelles Tempo/ langsames Tempo, Veränderung / Konsolidierung, etc.)? Welchen Grad der Beteiligung sollten Führungskräfte aktuell ins Unternehmen tragen (Anordnung vs. Kollektiv)? Wie trete ich als Führungskraft aktuell auf (Extrovertiert und gewinnend / zurückhaltend und zuhörend)? Für diese und ähnliche richtungsweisende Fragen bietet das Bild der Führungspersönlichkeit wichtigen Aufschluss und bietet neue Möglichkeiten zur Führungskräfteentwicklung, der Förderung von Talenten und der Auswahl neuer Führungskräfte.

### Teilnehmerzielgruppe

- Top-Management

### **Ziele der Maßnahme**

- Das Top-Management hat definiert, welche Führungspersönlichkeit das Unternehmen gerade braucht.
- Das Soll-Profil wurde mit den Einzelpersonen des Führungskaders abgeglichen.
- Empfehlungen zur stärkenorientierten Weiterentwicklung der eigenen Führungsrolle wurden mit den einzelnen Führungskräften im individuellen Coaching besprochen.
- Strategien zur Weiterentwicklung der Führungskultur wurden abgeleitet.

### **Inhalte**

- Entwicklung des Soll-Profiles
- Persönlichkeitsprofile der Führungskräfte
- Einzelcoachings mit Führungskräften
- Strategisches Consulting

### **Zusätzlich empfohlene Leistungen / Anschlussmaßnahmen**

- Führungskulturanalyse
- Coaching
- Führungskräfteentwicklung



# SPECIALS FÜR SPARKASSEN

## **DAS FINANZKONZEPT EFFEKTIV NUTZEN!**

### **Methode**

- Coaching
- Seminar

### **Weshalb Sie das Seminar benötigen**

Das Sparkassen-Finanzkonzept ist ein in vielerlei Hinsicht etabliertes Beratungsmedium. Nun gilt es, das Vorgehen und die daraus gewonnene Erkenntnis in eine effektive Struktur zu bringen und mit den neuen technischen Mitteln zu verbinden. Ein Zusammenspiel mit VdZ- und SiV-Umsetzungsstrategie auf Beraterbene wird notwendig. Der Kundenstamm erfahrener Berater soll unter Einbezug aller Mittel effizient und ergebnisorientiert erfolgen.

### **Zielgruppe**

- Etablierte Berater mit gehobenem Kundenpotenzial

### **Ziel der Maßnahme**

Die Teilnehmer entwickeln einfache und praktische Strategien. Sie setzen neue Anforderungen erfolgreich um, steigern ihre Effektivität durch Zeit- und Selbstmanagementmethoden und erreichen dadurch eine Steigerung des Vertriebs Erfolges, hohe Kundenzufriedenheit und Selbstmotivation. Sie verbinden ihre Erfahrungen mit moderner Technik und neuen Methoden und erreichen dadurch eine qualitativ hochwertige und nachvollziehbare Beratung.

### **Inhalte**

- Zeit- und Selbstmanagement sowie Arbeitsorganisation
- Nachhaltiges Kundenkontaktmanagement (unter anderem Kundenselektion)
- Anwendung der IT-Systeme
- Effiziente Nutzung des Finanzkonzepts in der Praxis (unter anderem angepasstes Verhalten bezüglich Kundensegment und Lebensphase, Verbindlichkeit schaffen)
- Generieren von Beratungsanlässen und Nachhalten von Ereignissen

## Umfang

- Ein Seminartag je Gruppe
- Ein- bis dreimal 0,5 Tage Coaching je Teilnehmer

## OPTIMIERUNG FIKO 2.0 UNTER BERÜCKSICHTIGUNG DER UNTERSCHIEDLICHEN KUNDENTYPEN NACH DISG

### Methoden

- Seminar
- Coaching

### Weshalb Sie das Seminar benötigen

Mit dem in vielerlei Hinsicht etablierten Beratungsmedium ist das Sparkassen-Finanzkonzept unter anderem ein technisches Mittel, um Kundeninformationen und die daraus gewonnenen Erkenntnisse in eine effektive Struktur zu bringen. Ziel dieser Vorgehensweise ist die plausible Erkenntnis für Berater und Kunde, welche Produkte in welcher Lebensphase wichtig und notwendig sind und mit welchen Produkten sich individuell gesteckte Ziele erreichen lassen. Durch unterschiedliche Kundentypen und das daraus resultierende Verhalten kann es jedoch erforderlich sein, sich mit diesen Kundentypen (DISG-Modell) entsprechend zu befassen und mit einer darauf abgestimmten Vorgehensweise erfolgreich durch das FIKO 2.0 zu führen.

### Zielgruppe

- Etablierte Berater

### Ziel der Maßnahme

Die Teilnehmer lernen die Kundentypen nach DISG kennen und diese intuitiv und treffend zu identifizieren, um anschließend mit geeigneten Vorgehensweisen produktiv und erfolgreich durch das FIKO 2.0 zu führen.

### Inhalte

- Welche unterschiedlichen Kundentypen gibt es? (DISG-Modell)
- Wie identifiziere ich diese Kundentypen schnell und zielsicher?
- Welche Vorgehensweisen sind für welche Kundentypen geeignet und erfolgversprechend?
- Wie führe ich sicher, produktiv und zielorientiert durch das FIKO 2.0?
- Wie optimiere ich somit meinen Erfolg mit dem FIKO 2.0?

### Umfang

Zwei Seminartage und ein individuelles Coaching (halber Tag)

## **FIKO.DIGITAL FIRMENKUNDEN**

### **Methode**

- Seminar

### **Weshalb Sie das Seminar benötigen**

Das Sparkassen-Finanzkonzept bildet seit vielen Jahren die Grundlage einer jeden Beratung. Im Zuge der Einführung der digitalen Oberfläche für dieses Medium ist es gleichzeitig wichtig, den Vertriebsgedanken noch einmal zu vertiefen und zu verfestigen. Ebenso müssen die Technik und der Umgang mit neuen Medien erprobt und in die Arbeitsroutine überführt werden.

### **Zielgruppe**

- Firmen-, Gewerbe- und Geschäftskundenberater

### **Ziel der Maßnahme**

Als Teilnehmer erhalten Sie einen umfassenden Werkzeugkasten im praktischen Handling des Fiko.digital. Dies sowohl in der Anwendung der EDV, als auch im Handling der genutzten Technik. Sie erkennen die Zusammenhänge des Systems zwischen Vertriebsgespräch und nachhaltigem CRM und können Vertriebsimpulse in Abschlüsse umwandeln. An komplexen Fällen lernen Sie den routinierten Umgang mit dem Fiko.Digital und setzen es positiv in Ihrem Arbeitsalltag um.

### **Inhalte**

- Die technische Anwendung des Fiko.Digital
- Verkäuferische Impulse
- Verkettung mit dem CRM
- Beratung mit dem Fiko.Digital über Screensharing

### **Umfang**

Die Durchführung erfolgt vorwiegend über den interaktiven BildungsCampus (IBC) der AFPUK. Der komplette Begleitungsprozess beträgt je Teilnehmer einen Umfang von etwa zwei Tagen plus Fernstudiumzeiten und PeerGroupDiskussionen im IBC. Kosten je Teilnehmer für den kompletten Bildungsumfang 4100 Euro zzgl. MwSt. und Spesen für Präsenzanteile.

## **ERFOLGREICHE UMSETZUNG S-FINANZKONZEPT MIT FÜHRUNGSKRAFT**

### **Methode**

- Analyse
- Coaching
- Seminar
- Consulting

### **Weshalb Sie das Seminar benötigen**

Seit mehr als zehn Jahren ist das S-Finanzkonzept der zentrale Beratungsansatz der S-Finanzgruppe. Ziel des ganzheitlichen Ansatzes ist es, beim Kunden eine herausragende Qualitätswahrnehmung zu erzielen und dabei zahlreiche Vertriebsansätze und bedarfsgerechte Verkaufserfolge zu generieren. Der Gap zwischen dem gewünschtem und dem tatsächlichen Vorgehen in der Praxis ist in nahezu allen Häusern zu groß. Der Schlüssel, um hier effizienter und erfolgreicher zu agieren, sind klare Vertriebs- und Beratungsprozesse, die durch die Führungskräfte gezielt gesteuert und qualitätsgesichert werden. Effektive Führung ist unabdingbar, um den Entwicklungen und immensen Herausforderungen der nächsten Jahre standhalten zu können.

### **Zielgruppe**

- Analyse über alle Ebenen, danach die Vertriebsführungskräfte

### **Ziel der Maßnahme**

Erarbeitung eines praxisorientierten Vertriebs- und Beratungsprozesses unter Einbindung der Umsetzungsverantwortlichen. Ableitung der Führungsanforderungen zur Umsetzungs- und Qualitätssicherung sowie eine entsprechende Befähigung der Führungskräfte.

## **Inhalte**

- Analyse Vertriebs- und Beratungsprozess, Führungsprozess und jeweiliger Umsetzungsgap
- Analyse Unterlagen, Controlling, strukturierte Interviews über alle Ebenen
- Präsentation Handlungsfelder. Daraus abgeleitet: Optimierung Vertriebs- und Beratungsprozess, Führungsstruktur und -methoden
- Entwicklung Führungskräfte und Berater je nach Erfordernis
- Gegebenenfalls Befähigung der FK zur laufenden Entwicklung der Berater (originäre Führungsaufgabe), Methoden: Interviews, Workshops, Vorträge, Seminare, Training am Arbeitsplatz, Coaching vor Ort, Transferaufträge (werden in telefonischer Begleitung nachgehalten)

## **Umfang**

- Zwei Tage Analyse
- Ein Tag Empfehlung ausarbeiten und vorstellen
- Nach Bedarf oben genannte Workshops
- Seminar
- Coachings

## BEGRIFFSERKLÄRUNG

Lieber Interessent,

hier kurz zur Klärung der Begriffe. Alle Angebote, die mit „direkt“ gekennzeichnet sind, werden im Rahmen unseres interaktiven BildungsCampus durchgeführt und enthalten hohe Anteile an digitalen Seminaren.

Unser gesamtes Angebot ist so zusammengestellt, dass es grundsätzlich als Präsenzveranstaltung, aber auch zu 100 Prozent in digitaler Form durchgeführt werden kann.

Wir freuen uns über Ihre Anfrage!

Ihr Team der Akademie für Persönlichkeit und Kommunikation!

### ANMELDUNG UNTER:

- E-Mail: [office@afpuk.de](mailto:office@afpuk.de)
- Tel.: 08067 - 9098171