

*Seminarprogramm 2006 / 2007*

*IHR SCHRITTMACHER FÜR WEITERBILDUNG*





# BUSINESS & MANAGEMENT INSTITUT REUTLINGEN

Das Business & Management Institut Reutlingen bündelt und koordiniert seit 1999 die traditionell intensiven Firmenkontakte der Volkshochschule Reutlingen. Heute ist das BMI als Dienstleister für Personalentwicklung in Unternehmen der Region etabliert. Wir können jederzeit auf einen Pool von über 1.000 aktiven Trainerinnen und Trainern zurückgreifen.

Ergänzend zu den firmeninternen Konzepten bietet das BMI wieder für Einzelteilnehmende „offene Seminare“ an. Damit entsprechen wir einer vielfach geäußerten Nachfrage und freuen uns, Sie demnächst bei unseren Topthemen zu begrüßen.

Unser Programm 2006 zeigt Ihnen einen Ausschnitt unserer bedarfsorientierten Angebotspalette für Unternehmen der Region.

Mit modernen und praxisnahen Lehrmethoden trainieren wir individuell oder gruppenbezogen in unseren Institutsräumen oder direkt Firmen. Das Ziel: Ihre Fähigkeiten und die Anforderungen am Arbeitsplatz perfekt aufeinander abstimmen.

Gerne informieren wir Sie im persönlichen Gespräch und beraten Sie individuell für Ihren Bedarf.

Gerne informieren wir Sie im persönlichen Gespräch und beraten Sie individuell für Ihren Bedarf.

Gerne informieren wir Sie im persönlichen Gespräch und beraten Sie individuell für Ihren Bedarf.



Margit Amon, Leiterin des BMI

BMI Reutlingen  
Spendhausstraße 6  
72764 Reutlingen  
Tel.: 07121 336126  
[www.bmirt.de](http://www.bmirt.de)  
[kontakt@bmirt.de](mailto:kontakt@bmirt.de)  
Geschäftsführer: Dr. Ulrich Bausch

## *NUTZEN SIE UNSERE KOMPETENZ!*

- + Beratung in allen Fragen der Personalentwicklung*
- + Wir erstellen Bedarfsanalysen  
und innovative Weiterbildungskonzepte*
- + Schnelle und effektive Umsetzung in die tägliche Praxis*
- + Prozessbegleitung: Konzeption und Moderation  
von Teamentwicklung und Organisationsentwicklung*
- + Führungskräftetraining und Coaching für Einzelpersonen  
in allen unseren Kompetenzbereichen*
- + Für unsere Kundenprogramme mit definiertem Trainingsziel  
gilt die BMI-Erfolgsgarantie*

*Firmenservice:  
Haben Sie Interesse  
an weiteren  
maßgeschneiderten  
Angeboten?  
Fordern Sie unsere  
Kompetenzbroschüre an!*



# FÜHRUNGSKRÄFTEREIHE

Auch in diesem Jahr setzt das Business & Management Institut seine bewährte Kooperation in der Führungskräfteentwicklung mit Firmen der Region fort und startet im Herbst mit einer neuen Gruppe. Die Weiterbildung richtet sich an angehende oder schon in Funktion stehende Führungskräfte aus dem technischen oder betriebswirtschaftlichen Bereich, die ihre Kenntnisse vertiefen möchten. Die Praxisorientierung und Umsetzbarkeit der Seminarinhalte im Führungsalltag steht im Vordergrund. Ein bewährtes Team von 6 BMI-Trainer/-innen gestaltet in enger Vernetzung die sechs zweitägigen Bausteine. Firmenkulturabende mit den Entscheidern aus den beteiligten Firmen gehören genauso dazu wie das Kennenlernen der Firmenpraxis vor Ort. Wir möchten den Kreis der kooperierenden Unternehmen erweitern, neue Interessenten sind willkommen. Wir informieren Sie gerne.

Bausteine	Inhalte
Baustein 1 Grundlagen der Mitarbeiterführung 20./21. Oktober 2006	Aufgaben einer Führungskraft Führungsinstrumente Führungsstile und Mitarbeiter-Reifegrad
Baustein 2 Präsentation 26./27. Januar 2007	Grundlagen Informationsvermittlung Visualisierung als Hilfsmittel Zielorientierte Planung von Präsentationen Videoanalyse eigener Präsentationen
Baustein 3 Gesprächsführung 16./17. März 2007	Grundlagen der Kommunikation Partnerschaftliche Gesprächsführung Ziele erfolgreich vereinbaren Wirksame Feedbackgespräche führen
Baustein 4 Gruppen steuern 20./21. April 2007	Besprechungen effizient vorbereiten Laufende Besprechungen strukturieren Umgang mit schwierigen Teilnehmern Moderationsmethoden
Baustein 5 Konfliktmanagement 22./23. Juni 2007	Konfliktpotenzial wahrnehmen und bearbeiten Wirksame Lösungsstrategien Gruppenkonflikte erkennen und adäquat handeln
Baustein 6 Zeitmanagement 21./22. September 2007	Umgang mit der persönlichen Zeit Prioritätensetzung Zeit nutzen, Zeit haben, Balance halten

# KOMPETENTER UMGANG MIT KUNDEN

## Erfolgreich kommunizieren im Kundenkontakt

Welche Bedeutung hat Kundenorientierung in Ihrem Beruf? Und was macht einen guten Kundenservice aus? Wie sieht kundenorientiertes Gesprächsverhalten aus? Auf welche Weise kann unsere Gesprächsführung der Zufriedenheit unserer Kunden dienen? Wie kann es gelingen, dass unsere Kunden nicht nur zufrieden sind, sondern begeistert?

### Dauer

2 Tage

### Termin

Montag, 17.07. und  
Dienstag, 18.07.2006,  
jeweils 09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

### Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

### Höchstteilnehmerzahl

12

### Seminargebühr

520,00 EUR

### Seminar-Nr.

Bm8500

### Inhalte

- + Kundenorientierung als Unternehmensstrategie: Vorteile, Folgen, Konsequenzen
- + Paradigmenwechsel: Von der Produkt- zur Kundenorientierung
- + Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- + Kundenverständnis: Meine Grundeinstellung zum Kunden
- + Wirkfaktoren im Gespräch
- + Mit professionellem Zuhören zum konstruktiven Dialog mit dem Kunden (intern wie extern)
- + Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und -partnern
- + Beschwerdemanagement als direktes Marketing
- + Gesprächsförderer und Gesprächsstörer
- + Mit Emotionen angemessen umgehen (mit eigenen und mit Emotionen anderer)
- + In Stress-Situationen Ruhe und Gelassenheit bewahren

### Ihr Nutzen

- + Sie werden zukünftig ziel- und lösungsorientiert sowie kundenfreundlich formulieren und so Ihre Kundenkontakte neu gestalten
- + Sie kennen Strategien, wie Sie den Kunden entgegenkommen und Erreichbarkeit vermitteln
- + Sie gewinnen Kunden durch professionelle Gesprächsführung
- + Gelassen und ruhig gehen Sie auch in Kontakte mit „schwierigen Kunden“

### Teilnehmerkreis

Alle Mitarbeiter/-innen mit Kundenkontakt.

### Methoden

Kurzreferat, Diskussion/Austausch, Gruppenarbeit, Übungen mit audiovisueller Unterstützung, Rollenspiel, Feedback.

# POWER TALKING

## Positiv sprechen – motivierend wirken

Kennen Sie das? Sie haben ein wichtiges Anliegen, aber niemand nimmt Sie so richtig ernst. Sie können nicht „Nein!“ sagen. Irgendwie fühlen sich die anderen von Ihnen eher kritisiert als motiviert. Vielleicht haben Sie auch gar keine Probleme und sind doch daran interessiert, durch wirkungsvolles und positives Denken und Reden im Alltag Akzente zu setzen. Dann sind Sie in diesem Seminar richtig!

In Theorie und Praxis lernen Sie wichtige Grundlagen für ein glaubwürdig positives und motivierendes Gesprächsverhalten kennen. Ausreichend Übungsmöglichkeiten für den „Ernstfall“ Alltag sind ein wichtiger Bestandteil dieses Tages.

### Inhalte

- + Wie wirkt sich eine positive Grundhaltung auf Sprache, Wortwahl und damit auf Ihre Gesamtwirkung aus?
- + Die Macht des sprachlichen Ausdrucks: Klar in der Sache und wertschätzend in der Beziehung
- + Motivierend und integrativ, zielorientiert und sicher formulieren
- + Überzeugend auftreten – Ihre persönliche Wirkung auf andere
- + Wie motivieren Sie sich selbst?
- + „Hirngerecht“ reden
- + Gute Lösungen für konkurrierende Interessen ausfinden: Das Win-Win-Prinzip
- + Anti-Ärger-Strategien
- + Das Geheimnis für jedes erfolgreiche Gespräch

### Ihr Nutzen

Sie reflektieren Ihr eigenes Gesprächsverhalten und „ent-rümpeln“ Ihr Vokabular von Negativformulierungen. Sie überzeugen andere durch Ihre positive Ausdrucksweise und motivierendes Sprechen.

### Teilnehmerkreis

Alle Mitarbeiter/-innen und Vorgesetzte, die gezielt und überzeugend sprechen möchten.

### Methoden

Kurzreferat, Diskussion/Austausch, Gruppenarbeit, Übungen mit audiovisueller Unterstützung, Rollenspiel, Feedback.

### Dauer

1 Tag

### Termin

Donnerstag, 20.07.2006,  
09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

### Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

### Höchsteilnehmerzahl

12

### Seminargebühr

270,00 EUR

### Seminar-Nr.

Bm8501



# OFFICE IM ZUSAMMENSPIEL

Wer kennt das nicht? Da wurden Informationen schon in Excel gespeichert, die nun in Word gebraucht werden, Adressen in Outlook eingegeben, die in Word genutzt werden und Termine vereinbart, die nun in PowerPoint zur Präsentation verwendet werden könnten.

Dieses Seminar richtet sich speziell an die Personen, die vernetzt denken und arbeiten müssen, sich aus verschiedenen Programmen die Informationen herausholen können und die nun verknüpft dargestellt werden sollen. Mit vielen praktischen Übungen werden die Möglichkeiten, die Office bietet, dargestellt.

## Dauer

1 Tag

## Termin

Montag, 24.07.2006,  
09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

## Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 212

## Höchstteilnehmerzahl

12

## Seminargebühr

270,00 EUR

## Seminar-Nr.

Bm8505

## Inhalte

- + Briefe in Word an Kontakte aus Outlook schreiben
- + Mailingaktionen in Word und Outlook
- + Datenaustausch in Office optimieren
- + Diagramme in Excel erstellen
- + Excel-Daten in PowerPoint importieren

## Voraussetzungen

Gute Kenntnisse in Word und Excel

## Ihr Nutzen

- + In Zukunft geben Sie nicht mehr Daten doppelt ein
- + Sie bringen Ordnung in Ihr „Computerleben“
- + Sie sparen Zeit durch Vernetzung der Daten und unterschiedliche Zugriffsmöglichkeiten

## Teilnehmerkreis

Alle Mitarbeiter/-innen, die mit Office viel arbeiten und die Programme übergreifend nutzen wollen.

## Methoden

Interaktiver Vortrag, praxisnahe Einzel- und Gruppenübungen, Vermittlung von Hintergrundwissen.

# DIE MACHT DES ERSTEN EINDRUCKS

Oft gibt es für den ersten Eindruck keine zweite Chance und er entscheidet über die Entstehung einer erfolgreichen Geschäftsbeziehung. Sicher haben Sie sich schon einmal Gedanken darüber gemacht, wie schnell dieser erste Eindruck entsteht und aus welchen Komponenten er sich zusammensetzen könnte. Tatsächlich entscheiden wir in den ersten Sekunden einer Begegnung darüber, ob uns unser Gegenüber sympathisch oder unsympathisch ist. Doch an was genau orientieren wir uns bei dieser intuitiven Entscheidung? Auf was kommt es an und wie kann ich mich auf einen guten ersten Eindruck vorbereiten?

## Inhalte

- + Wie schnell ein erster Eindruck entsteht und was ihn ausmacht
- + Selbstbewusstsein und Körpersprache als Wirkungsfaktoren
- + Einführung in die modernen Umgangsformen
- + Dress for Success – Kleidung als Wirkungsfaktor
- + Smalltalk – Das kleine Gespräch mit der großen Wirkung
- + Kontakte stilvoll pflegen

## Ihr Nutzen

- + Sie lernen in diesem Seminar, inwieweit Sie sich auf den ersten Eindruck vorbereiten und wie Sie ein gutes erstes Profil als Grundlage für erfolgreiche Geschäftsbeziehungen abgeben können
- + Sie verbessern Ihren Auftritt und machen dadurch „Eindruck“

## Teilnehmerkreis

Alle Mitarbeiter/-innen

## Methoden

Interaktiver Vortrag, praxisnahe Einzel- und Gruppenübungen, Erfolgskontrolle, Anschauungsmaterial, Vermittlung von Hintergrundwissen.

## Dauer

1 Tag

## Termin

Dienstag, 25.07.2006,  
09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

## Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

## Höchstteilnehmerzahl

12

## Seminargebühr

270,00 EUR

## Seminar-Nr.

Bm8506



# SELBSTMANAGEMENT UND ZEITKOMPETENZ

## Zeit nutzen, Zeit haben, die Balance bewahren

Wachsende Anforderungen und hoher Entscheidungsdruck bestimmen zunehmend den Arbeitsalltag und steigern die Arbeitsbelastung. Wer allerdings dauerhaft leistungsfähig sein will und dabei sozial eingebunden leben möchte, muss um- und dazulernen: Stressfreies Handeln und die effektive Nutzung der Zeit sind auch eine Frage erfolgreicher Selbstorganisation. Dazu gehört zum einen die kritische wie wertebewusste Überprüfung des eigenen Verhaltens und der anstehenden Aufgaben; zum anderen die Anwendung unterstützender Methoden und Planungstechniken.

### Dauer

1 Tag

### Termin

Donnerstag, 27.07.2006,  
09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

### Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

### Höchstteilnehmerzahl

12

### Seminargebühr

270,00 EUR

### Seminar-Nr.

Bm8507

### Inhalte

- + Grundlagen und Methoden des Selbst- und Zeitmanagements
- + Die Prioritätenmatrix: Umgang mit Zeit ist Umgang mit Entscheidungen!
- + Anregungen zur „Schweinehund-Dressur“: Selbstmotivation steigern, Aufschieberitis vermeiden
- + Stress lass nach: Wirkungsvolle Methoden zur Stressprophylaxe
- + Kompetenzpool:  
Praktische Zeittipps von A(blage) bis Z(eitplanbuch)

### Ihr Nutzen

- + Sie lernen praxiserprobte Planungstechniken und Methoden des Selbst- und Zeitmanagements kennen
- + Sie erkennen den eigenen Zeit-Typ und typische Zeitfallen
- + Sie erarbeiten persönliche Lösungsansätze und integrieren sie in den Alltag
- + Sie leben bewusster durch aktive Zeitbeherrschung

### Teilnehmerkreis

Alle Mitarbeiter/-innen, die mehr Zeitkompetenz in ihrem Alltag gewinnen möchten.

### Methoden

Interaktiver Vortrag, praxisnahe Einzel- und Gruppenübungen, Vermittlung von Hintergrundwissen.

# PRÄSENTATIONEN GENIAL ERSTELLEN

PowerPoint gehört mittlerweile zur Standardanwendung im modernen Sekretariat. Sicherlich haben Sie bereits Grundkenntnisse erworben. Dieses Seminar bietet Ihnen nun die Möglichkeit, Präsentationen den richtigen „Pfiff“ zu geben. So werden Verlinkungen auf andere Folien und Präsentationen, Einbinden anderer Anwendungen wie Excel oder auch Seiten aus dem Internet erklärt und zu guter Letzt auch die Gestaltung und Anpassung eigener Designs besprochen.

## Inhalte

- + Grundlegendes zu Farben, Formen, Schriften
- + Zielgerichtetes Design auswählen
- + Eigene Designs erstellen
- + Bildschirmshows optimieren
- + Verlinkung auf Folien und andere Programme
- + Internetanwendungen aus PowerPoint starten
- + Einbinden verschiedener Multimediaelemente

## Voraussetzungen

Kenntnisse in PowerPoint

## Ihr Nutzen

- + Mit Sicherheit beherrschen Sie zukünftig die Tools und überzeugen durch gelungene Präsentationen
- + Ihre Präsentationen haben Pfiff und beeindrucken die Adressaten

## Teilnehmerkreis

Alle Mitarbeiter/-innen, die PowerPoint wirkungsvoll einsetzen möchten.

## Methoden

Interaktiver Vortrag, praxisnahe Übungen, Vermittlung von Hintergrundwissen.

## Dauer

1 Tag

## Termin

Dienstag, 19.09.2006,  
09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

## Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 212

## Höchstteilnehmerzahl

12

## Seminargebühr

270,00 EUR

## Seminar-Nr.

Bm8508



# MIND MAPPING

Mind Mapping ist eine Kreativitätstechnik, die schnelles und übersichtliches Erarbeiten von Analyse- und Suchproblemen im Beruf ermöglicht. Außerdem ist es eine sehr effiziente und kreative Technik, die in der praktischen Arbeit oft eingesetzt wird, die leicht zu erlernen und einfach umzusetzen ist. Sie dient zur Ideenfindung und bietet dabei vielfältige Einsatzmöglichkeiten, aus verschiedenen Perspektiven, z. B. aus der Sicht des Kunden, usw. zu mehrschichtigen Lösungen zu gelangen.

Im Rahmen des Zeitmanagements und der optimalen und professionellen Lösungsfindung bieten diese Techniken neue Möglichkeiten, da sie sehr zeitsparend sind und von einem internen Moderator noch effektiver gestaltet werden können.

## Dauer

1 Tag

## Termin

Donnerstag, 21.09.2006,  
09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

## Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 113

## Höchstteilnehmerzahl

12

## Seminargebühr

270,00 EUR

## Seminar-Nr.

Bm 8504

## Inhalte

- + Technik bei Gruppenaktivitäten
- + Für Problemlösungen
- + Zur Ideenfindung und verschiedenen Voraussetzungen
- + Zum Mitprotokollieren bei Besprechungen
- + Zur Zeitersparnis
- + Zur Förderung der Teamarbeit
- + Zur Vorbereitung von Vorträgen
- + Bei Analyseproblemen
- + Viele praktische Übungen ohne EDV-Anwendung

## Ihr Nutzen

- + Durch Anwendung des Mind Mapping im beruflichen Umfeld erweitern Sie Ihre Merkfähigkeit und erhöhen Ihre Kreativität und geistige Produktivität
- + Viele praktische Übungen machen Sie mit der Methode vertraut und ermöglichen deren Einsatz im Beruf

## Teilnehmerkreis

Alle, die neugierig darauf sind, ihr Potential geistiger Produktivität besser zu entfalten.

## Methoden

Kurzvortrag, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Übungen.

# BUSINESS-KNIGGE 2006 – MIT TAKT & STIL ZUM ERFOLG!

Haben Sie sich auch schon einmal folgende Fragen gestellt: Wie mache ich einen guten ersten Eindruck? Wie wird in der richtigen Reihenfolge vorgestellt, wer reicht wem zuerst die Hand? Wie gehe ich bei einem mehrgängigen Menü korrekt mit Serviette, Gläsern und Besteckteilen um? Welche Smalltalk-Themen eignen sich immer und welche sollte ich unbedingt vermeiden?

Gute Umgangsformen sind wieder gefragt. Mit „steifer Etikette“ und aufgesetzten äußerlichen Verhaltensregeln haben sie schon lange nichts mehr zu tun. Sicherheit und Stil im Umgang mit Kunden, Geschäftspartner/-innen und Kolleg/-innen sind Teil der sozialen Kompetenz und gehören somit zu den beruflichen Schlüsselqualifikationen. Doch was genau sind „gute Umgangsformen“? Welche Regeln sind zu beachten? Was ist antiquiert, was neu?

## Inhalte

- + Die Macht des ersten Eindrucks
- + Grüßen, Begrüßen, Vorstellen, Bekannt machen in der richtigen Reihenfolge
- + Das 1x1 der stilvollen Umgangsformen von A(uto) bis Z(ahlen im Restaurant)
- + Moderne Tischkultur – Umgangsformen à la carte
- + Small Talk: Do's und Don'ts

## Ihr Nutzen

- + Ihre Umgangsformen werden auf dem aktuellen Stand sein
- + Sie präsentieren sich selbst besser durch gekonnten Einsatz von Takt und Stil
- + Sie vertreten Ihre Firma sicher und gelassen

## Teilnehmerkreis

Alle Mitarbeiter/-innen

## Methoden

Interaktiver Vortrag, praxisnahe Einzel- und Gruppenübungen, Erfolgskontrolle, Anschauungsmaterial, Vermittlung von Hintergrundwissen.

## Dauer

1 Tag

## Termin

Montag, 25.09.2006,  
09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

## Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

## Höchstteilnehmerzahl

12

## Seminargebühr

270,00 EUR

## Seminar-Nr.

Bm8509



# WORK – LIFE BALANCE

## Von der Kunst, Arbeits- und Privatleben in ein gesundes Verhältnis zu bringen

Sie haben immer wieder das Gefühl, dass Sie durchs Leben hetzen? Sie kommen abends nicht aus dem Büro heraus? Sie verzetteln sich und Wesentliches bleibt auf der Strecke? Sie haben einfach zu wenig Zeit für Ihre Partnerin oder Ihren Partner? Ihre Hobbys kommen zu kurz oder wirken in der Hektik nicht mehr entspannend? Es scheint, als könnten Sie sich den unterschiedlichen Anforderungen und Erwartungen anderer kaum noch entziehen? Sie möchten einen ersten Schritt tun, dies zu verändern? Im Balance-Seminar haben Sie die Möglichkeit, einmal innezuhalten und zu erkennen, was wesentlich für Sie ist. Ziel ist es, die hier gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse in Ihren Alltag zu übertragen.

### Dauer

2 Tage

### Termin

Donnerstag, 05.10. und  
Freitag, 06.10.2006,  
jeweils 09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

### Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

### Höchstteilnehmerzahl

12

### Seminargebühr

520,00 EUR

### Seminar-Nr.

Bm8510

### Inhalte

- + Betrachten der persönlichen Gewichtung der vier verschiedenen Lebensbereiche
- + Balance-Modell
- + Antreiber-Analyse
- + Motivationsraster
- + Phantasiereisen und Körperübungen
- + Zielerreichung über den „Weg der kleinen Schritte“

### Ihr Nutzen

- + Sie erhalten Impulse, Ihre verschiedenen Lebensbereiche in Balance zu bringen
- + Sie erkennen die Bedeutung der Werte und Motivatoren
- + Sie konkretisieren die Ziele für eine Veränderung
- + Sie bekommen Zeitgewinn für das Wesentliche

### Teilnehmerkreis

Menschen, die Veränderung wollen und das Ziel haben, ihr Leben ausgeglichener und zufriedener zu gestalten, Führungskräfte.

### Methoden

Kurze Einführung ins Thema zu Beginn, anschließend Einzelarbeit, Partnerarbeit und interaktiver Vortrag im Wechsel.

# MESSETRAINING

Die „Messesituation“ verlangt vom Verkäufer/Standpersonal, dass in kürzester Zeit die Bedürfnisse der Besucher erkannt werden. Die Zeit auf der Messe ist knapp und kostbar. Das Standpersonal muss sehr schnell herausfinden, ob es sich um einen interessierten Kunden handelt. Frage und Argumentationstechniken stehen hier im Vordergrund. Wichtig sind dabei Kommunikationsregeln wie kundenorientierte oder nutzenorientierte Sprache.

Wir üben den Umgang mit Kunden/Besuchern in Messesituationen, die Akquisition von Neukunden und das erfolgreiche Verkaufsgespräch. Die aktive und richtige Besucheransprache und Produktpräsentation sind dafür notwendige Voraussetzungen.

## Inhalte

- + Erscheinungsbild und Auftreten
- + Messevorbereitung
- + Standorganisation
- + Optimale Kundenbetreuung
- + Unterschiede zum alltäglichen Verkauf
- + Aktive Begrüßung
- + Potenzielle Kunden herausfiltern
- + Fragetechniken
- + Informationen erhalten
- + Argumentationstechniken
- + Bedürfnisse wecken
- + Präsentieren und erklären
- + Messenacharbeit – der Verkauf

## Ihr Nutzen

Sie bauen durch gekonnte, zielorientierte Gesprächsführung leicht Kontakte auf und gewinnen Besucher/-innen für Ihre Produkte.

## Teilnehmerkreis

Alle Mitarbeiter/-innen, die auf Messen ihre Firma vorstellen.

## Methoden

Kurzvortrag, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Übungen.

## Dauer

1 Tag

## Termin

Donnerstag, 19.10.2006,  
09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

## Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

## Höchstteilnehmerzahl

12

## Seminargebühr

270,00 EUR

## Seminar-Nr.

Bm8502



# AUSHANDELN ODER AUSHÄNDELN?

## Verhandlungen erfolgreich führen

Ob es um Terminabstimmungen, Arbeitsbedingungen, Projektbudgets oder gemeinsame Anschaffungen geht: Verhandeln und aushandeln gehört zu unserem beruflichen wie privaten Alltag. Erfolgreich verhandeln ist eine Kunst, die sich lernen lässt – und auch Spaß macht.

### Dauer

2 Tage

### Termin

Montag, 06.11. und  
Dienstag, 07.11.2006,  
jeweils von 09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

### Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

### Höchstteilnehmerzahl

12

### Seminargebühr

520,00 EUR

### Seminar-Nr.

Bm8512

### Inhalte

- + Grundlagen und Voraussetzungen erfolgreichen Verhandeln
- + Aktuelle praxis- wie lösungsorientierte Verhandlungskonzepte
- + Leitfaden für die Verhandlungsphasen: Von der Vorbereitung und Zielsetzung bis zu Abschluss und Umsetzung
- + Verhandlungsjudo: Umgang mit unfairen Verhandlungssituationen
- + Fallbeispiele aus der täglichen Verhandlungspraxis der Teilnehmer

### Ihr Nutzen

Sie kennen praxiserprobte Strategien und Anregungen, wie Sie erfolgreich, d. h. sachbezogen verhandeln und faire wie vernünftige Übereinkünfte erzielen können.

### Teilnehmerkreis

Fach- und Führungskräfte und alle Mitarbeiter/innen, die viel verhandeln müssen.

### Methoden

Interaktiver Vortrag, praxisnahe Übungen, Vermittlung von Hintergrundwissen.

# ÜBERZEUGEND TELEFONIEREN – KURZ UND GUT

## Praxisorientiertes Telefontraining

Kommunikative Fähigkeiten sind Basis für positive Ausstrahlung und kompetenten Umgang mit Ihren Kunden. Sie lernen, auch mit schwierigen Gesprächspartnern am Telefon souverän umzugehen und Reklamationen so zu behandeln, dass die Kunden wiederkommen. Ihre positive Grundeinstellung wird gefördert, so dass Sie auch in ungewöhnlichen Situationen souverän und gelassen reagieren können.

### Inhalte

- + Grundlagen wirkungsvoller Kommunikation am Telefon
- + Verständlich sprechen, Missverständnisse vermeiden
- + Mit der Stimme lächeln
- + Aktiv Zuhören, mehr verstehen
- + Telefonate sicher führen
- + Vorstellung, Gesprächsbeginn, Fragetechnik
- + Telefonate höflich und gekonnt beenden
- + Umgang mit schwierigen Situationen und ärgerlichen Kunden  
Reklamation, „Unwörter“
- + Ich-Botschaft und Sie-Argumentation

### Ihr Nutzen

Sie werden Gesprächssituationen am Telefon souverän beherrschen und diese Kompetenz für Ihre Kundenkontakte erfolgreich einsetzen.

### Teilnehmerkreis

Alle Mitarbeiter/-innen mit telefonischem Kundenkontakt.

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Rollenspiele, ggf. Audioaufzeichnungen.

Individuelle Analysen und Beratung gewährleisten Ihren persönlichen Erfolg. Die Rollenspiele basieren auf Gesprächssituationen der Teilnehmenden.

### Dauer

1 Tag

### Termin

Montag, 13.11.2006,  
09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

### Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

### Höchstteilnehmerzahl

12

### Seminargebühr

270,00 EUR

### Seminar-Nr.

Bm8514



# PRÄSENTATIONSTECHNIKEN

Sie sollen in Zukunft Präsentationen erstellen und durchführen? Sie kennen und nutzen bereits Power Point, haben jedoch noch nicht viel Erfahrung in Vortragstechniken? Dann sind Sie in diesem Seminar genau richtig.

Wir werden anhand von praktischen Übungen mit Beamer und PowerPoint arbeiten, lernen jedoch dabei auch die sinnvolle Nutzung anderer Techniken (Pinnwand, Arbeiten am Modell, Übungen) kennen.

## Dauer

2 Tage

## Termin

Montag, 20.11. und  
Dienstag, 21.11.2006,  
jeweils von 09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

## Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

## Höchstteilnehmerzahl

12

## Seminargebühr

520,00 EUR

## Seminar-Nr.

Bm8511

## Inhalte

- + Überblick Präsentationsmedien
- + Wirkungsvoller Einsatz von Beamer und Overhead
- + PowerPoint-Präsentationen optimieren
- + Praktische Übungen im Rollenspiel
- + Videoauswertung

## Voraussetzungen

Kenntnisse in PowerPoint

## Ihr Nutzen

In Zukunft werden Sie Präsentationen intern oder vor Kunden souverän meistern.

## Teilnehmerkreis

Alle Mitarbeiter/-innen, die vor der Aufgabe stehen, Präsentationen durchzuführen.

## Methoden

Interaktiver Vortrag, praxisnahe Übungen, Vermittlung von Hintergrundwissen.

# SELBSTMARKETING – „MARKTFORSCHUNG“ IN EIGENER SACHE

Selbstmarketing hat zum Ziel, die eigenen Kernkompetenzen zu entdecken und aus diesen ein persönliches Markenimage zu entwickeln. Meistens setzen sich Kernkompetenzen aus unterschiedlichen Eigenschaften der Lebensbereiche Persönliches, Fachliches und Soziales zusammen. Es handelt sich dabei um Fähigkeiten, die sowohl im privaten, jedoch besonders im beruflichen Kontext wichtig sind und einen Teil zum Erfolg des Einzelnen, des Teams, der Abteilung und somit des Unternehmens insgesamt beitragen.

Im Seminar wird anhand von Fotografien, die in unterschiedlichen Situationen aufgenommen werden, eine Reflexionsfläche genutzt, die uns im Alltag nicht zur Verfügung steht. Durch diese visuelle Unterstützung kann die Wirkung des/der Einzelnen effektiver gespiegelt und ausgewertet werden.

## Inhalte

- + Systemisches Porträtieren:  
Reflexion durch Fotografien
- + Analyse von Selbst- und Fremdbild
- + Stärken-Schwächen-Analyse
- + Nonverbale Kommunikation
- + Körpersprache

## Ihr Nutzen

- + Sie kennen nach dem Seminar Ihr Selbst- und Fremdbild
- + Ihre Wahrnehmung wird sensibilisiert und Sie wissen, wie Sie wirken wollen
- + Sie nutzen unterschiedliche Werkzeuge, um aus Ihren Stärken das Beste herauszuholen
- + Sie lernen Ihr persönliches Stärkenprofil kennen
- + Die innere Einstellung wird reflektiert, Sie gehen weg von der Problemorientierung hin zur Lösungsorientierung

## Teilnehmerkreis

Menschen, die Veränderung wollen und das Ziel haben, ihr Leben ausgeglichener und zufriedener zu gestalten.

Führungskräfte; Teamleiter;  
Menschen, die in der Öffentlichkeit stehen.

## Methoden

Einführung ins Thema, Theorie und Übungen.

## Dauer

2 Tage

## Termin

Montag, 15.01. und  
Dienstag, 16.01.2007,  
jeweils 09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

## Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

## Höchstteilnehmerzahl

12

## Seminargebühr

520,00 EUR

## Seminar-Nr.

Bm8513



# ERFOLGREICHES VERÄNDERUNGSMANAGEMENT

Der immer schneller werdende Wandel in Organisationen führt häufig zu Verunsicherung bei den betroffenen Mitarbeiter/-innen. Was gestern noch Halt gab, gilt morgen nicht mehr. Die Folge: Mögliche Konsequenzen der Veränderungen werden intensiv diskutiert. Meist liegt der Fokus auf den Defiziten. Das führt bis zur Blockade der vorhandenen Energien und verstellt den Blick auf die Chancen und Potenziale.

Wie kann eine Organisation ihre Mitarbeiter darin unterstützen, den Weg vom Jammern zum Handeln zu finden?

Veränderungen in Organisationen oder Abläufen werden dann wertschöpfend wirksam, wenn diese Menschen beteiligt und gewonnen werden.

## Dauer

2 Tage

## Termin

Montag, 29.01. und  
Dienstag, 30.01.2007,  
jeweils 09:00 – 16:30 Uhr  
(1 Stunde Mittagspause)

## Ort

Haus der Volkshochschule,  
Raum 106

## Höchstteilnehmerzahl

12

## Seminargebühr

520,00 EUR

## Seminar-Nr.

Bm8503

## Inhalte

- + Definition von Veränderungsprozessen
- + Phasen eines Veränderungsprozesses
- + Nützliche Instrumente der Organisationsarbeit
- + Rolle und Aufgaben der Führungskraft/Projektleiter/-in
- + Umgang mit Widerstand
- + Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmern

## Ihr Nutzen

- + Sie erfahren die Schlüsselfaktoren des Erfolgs für Veränderungsprozesse
- + Sie lernen den Nutzen von Veränderungsmanagement kennen
- + Sie kennen die notwendigen und wichtigen Schritte für die Planung und Durchführung von Veränderungsprozessen

## Teilnehmerkreis

Führungskräfte, Projektleiter/-innen

## Methoden

Theorieinput, Gruppenarbeit, Einzelübungen.

# ANMELDUNG FÜR DAS SEMINAR

- Kompetenter Umgang mit Kunden (17./18.07.2006) EUR 520,00
- Power Talking (20.07.2006) EUR 270,00
- Office im Zusammenspiel (24.07.2006) EUR 270,00
- Die Macht des ersten Eindrucks (25.07.2006) EUR 270,00
- Selbstmanagement und Zeitkompetenz (27.07.2006) EUR 270,00
- Präsentationen genial erstellen (19.09.2006) EUR 270,00
- Mind Mapping (21.09.2006) EUR 270,00
- Business-Knigge 2006 (25.09.2006) EUR 270,00
- Work – Life Balance (05./06.10.2006) EUR 520,00
- Messetraining (19.10.2006) EUR 270,00
- Aushandeln oder Aushändeln? (06./07.11.2006) EUR 520,00
- Überzeugend telefonieren (13.11.2006) EUR 270,00
- Präsentationstechniken (20./21.11.2006) EUR 520,00
- Selbstmarketing (15./16.01.2007) EUR 520,00
- Veränderungsmanagement (29./30.01.2007) EUR 520,00

BMI Reutlingen  
Spendhausstraße 6  
72764 Reutlingen  
Tel.: 07121 336-126  
www.bmirt.de  
kontakt@bmirt.de

**Fax: 07121 336-111**

Seminargebühren inkl. Pausenbewirtung und Mittagsimbiss in unserer Cafeteria „La Bruschetta“

Anmeldeschluss: jeweils 4 Wochen vor Seminarbeginn

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_ PLZ, Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Zahlungsweise

Rechnung an (Firma, Adresse): \_\_\_\_\_

Abbuchung von meinem Konto bei der \_\_\_\_\_

BLZ \_\_\_\_\_ Konto Nr. \_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift \_\_\_\_\_

Die Anmeldung ist verbindlich, bei zu geringer Teilnehmerzahl kann das Seminar abgesagt werden.  
Bei den Seminargebühren handelt es sich um Endpreise, da wir nicht mehrwertsteuerpflichtig sind.  
Es gelten die Geschäftsbedingungen der vhs Reutlingen GmbH.

Zahlungsbedingungen: Rechnung an Ihre Firma oder Abbuchung von dem angegebenen Konto.  
Für Stornierungen innerhalb von zwei Wochen vor Seminarbeginn berechnen wir 50 % der Gebühren.  
Bei Absagen am Seminarbeginn oder bei Nichterscheinen wird der gesamte Betrag fällig.







**BMI** Reutlingen

*BMI Reutlingen  
Spendhausstraße 6  
72764 Reutlingen  
Tel.: 07121 336126  
[www.bmirt.de](http://www.bmirt.de)  
[kontakt@bmirt.de](mailto:kontakt@bmirt.de)  
Geschäftsführer: Dr. Ulrich Bausch*

