

AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS – FÜR NOCH MEHR ERFOLG!



Kommunikation

LEVEL

MF^{4.0}
Methodische Fehlersuche



Methodische Fehlersuche MF^{4.0}



Train the Trainer



Führung - Entwicklung



BURNOUT Prävention



Verkauf - Neukunden



Interkulturell



Coaching - Workshop

DIE SPEZIALISTEN FÜR SERVICE UND VERTRIEB



Trainer sind heute gefordert, praxisbezogene, anwendbare und auf das jeweilige Unternehmen abgestimmte Trainings zu realisieren. Sie müssen theoretische Themen in Praxisbeispielen für die Teilnehmer transferieren und lebendig machen. Die Teilnehmer sollen die Methoden und Techniken mit hoher Motivation im Alltag umsetzen. Aber wer kann diese Anforderungen erfüllen?

Genau hier setzt das Trainer-Netzwerk **me Weiterbildung** – **Die Spezialisten für Service und Vertrieb** an.

Es spielt keine Rolle, welche Funktionen und Aufgaben jemand im technischen Service oder im Vertrieb bewältigt:

Er braucht

- konkrete,
- direkt erlebbare und
- direkt umsetzbare Handwerkszeuge, Ansätze und Ideen

in seiner Weiterbildung.

Dieses direkte Lernen für die Praxis ist die zentrale Leistung aller Trainings der **me Weiterbildung**.

Die branchen- und unternehmensspezifische Umsetzung an Beispielen, welche die Teilnehmer selbst mitbringen, motiviert zur unmittelbaren Umsetzung der Themen in die Praxis – Erfolgsfaktoren eines guten Trainings.

Die **me Praxis-Trainer** Markus Eckstein, Fred Kastens und Ferdinand Soethe sowie die **me Spezial-Trainer** garantieren dabei einen Trainingsstil „aus einem Guss“ bei gleichzeitig großer Bandbreite der Themen. Dadurch entsteht ein sehr einheitliches Lernen für alle Teilnehmer in einem Unternehmen, egal ob Führung, Service, Hotline, Support, Instandhaltung und Produktion oder Vertrieb und Kundenbetreuung – 360° Ansatz. Gerade durch eine solche gemeinsame Begeisterung wird im Alltag eine tiefe Umsetzung der Themen ermöglicht.

Wer einen Weiterbildungs-Partner sucht, der folgende Kriterien erfüllt:

- | | | |
|-----------------|--------------------|---|
| ■ praxisbezogen | ■ einzigartig | ■ Spezialist für das jeweilige Thema |
| ■ abgestimmt | ■ akzeptiert | ■ Weiterbildung mit 360°-Ansatz |
| ■ anwendbar | ■ kundenorientiert | ■ praktische Hilfestellung für den Alltag |
| ■ motivierend | ■ zeitgemäß | ■ Verständnis für Service und Vertrieb |
| ■ teambildend | ■ spezifisch | ■ viele Trainings auch englischsprachig |

*der hat mit der **me Weiterbildung** – **Die Spezialisten für Service und Vertrieb** den richtigen Partner gefunden.*

DIE SPEZIALISTEN



SYNERGIEN RICHTIG NUTZEN



AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS — FÜR NOCH MEHR ERFOLG!



Markus Eckstein - me Praxis-Trainer

- Service und Vertrieb
- Kommunikation
- Verkaufen
- In- und Outbound
- Neukundengewinnung
- Führung
- Moderation und Redner
- Geschäftsführer und me Praxis-Trainer
- Trainingssprache: Deutsch
- Entwickler der „15 ECKSTEINE der Argumentationstechnik“
- Spezialist für Kaltakquise



Fred Hastens - me Praxis-Trainer

- Service und Vertrieb
- Kommunikation
- Verkaufen im Service
- Train the (technical) Trainer (TTT)
- Methodische Fehlersuche MF^{4.0}
- Individual Trainings
- Workshop, Coaching, Moderation
- Trainingssprachen: Deutsch/Englisch
- Entwickler von Trainingskonzepten für:
 - Methodische Fehlersuche MF^{4.0}
 - Multiplikatoren
 - Train the Trainer



Ferdinand Soethe - me Praxis-Trainer

- Service und Vertrieb
- Kommunikation
- Verkaufen
- Methodische Fehlersuche MF^{4.0}
- Detail- und Tiefentrainings
- Burnout Prävention
- Trainingssprachen: Deutsch/Englisch
- Entwickler des Konzeptes Burnout-Prävention

TRAINER

Alle me Praxis-Trainer blicken auf eine hohe Berufserfahrung zurück. Und mit insgesamt über 70 Jahren Trainingserfahrung sind die Trainingsmaßnahmen auf die alltäglichen Probleme und Herausforderungen der Teilnehmer zugeschnitten.

Es wird Praxis trainiert – nicht über Theorien philosophiert.

TRAINER me





In den me Praxis-Trainings geht es immer darum, Wege aufzuzeigen, wie eine noch höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit erreicht werden kann. Nur wer sicher im Umgang mit Kunden und Mitarbeitern ist, wird auf Dauer erfolgreich sein.

Deshalb gibt es ein zielgruppenangepasstes Trainingskonzept für:



ZIELGRUPPEN im Service und Vertrieb

- Inhaber/-innen,
- Geschäftsführer/-innen,
- Führungskräfte,
- Meister/-innen,
- Mitarbeiter/-innen im Innen- und Außendienst,
- Vertrieb,
- Service,
- Kundendienst,
- Technik,
- Produktion,
- Instandhaltung,
- Handwerk ...



ANGEPASST an jeweiliges Unternehmen

Auf den nächsten Seiten finden Sie einen kleinen Auszug der möglichen Trainingsthemen.

Jedes der Themen wird zusammen mit dem jeweiligen Unternehmen an die spezifischen Anforderungen angepasst. Somit finden sich die Teilnehmer schnell in ihrer täglichen Praxis und Branche wieder.

ME PRAXIS TRAININGS



Gerne entwickeln wir Ihr Trainingskonzept bzw. Trainingsmodul.



TRAININGS-MODULE

Varianten: Technische Trainer – Fachtrainer –
Anwendungstechniker, die ausbilden – Servicetechniker, die Kundens Schulungen durchführen

KOMMUNIKATION im Service und Vertrieb:

- Kommunikation – die Basis für Erfolg
- Mitarbeiter als Schnittstelle zum Kunden
- Kommunikation mit Gruppen
- Kommunikation am Telefon
- Konfliktmanagement Führung
- Konfliktmanagement Vertrieb
- Hotline-Training
- Video- und Sprachaufzeichnungstraining
- Konfliktmanagement Service
- Kurze / effektive Besprechungen
- Kommunikation 1:1 im persönlichen Kontakt
- Interkulturelle Kommunikation und Konfliktmanagement
- Interkulturelle Kompetenz
- ... Ihr Thema

Für noch mehr Erfolg im Service:

- Methodische Fehlersuche MF^{4.0}
- Methodische Fehlersuche MF^{4.0}-IP für Instandhaltung und Produktion
- Train the (technical) Trainer (TTT)

VERKAUFEN im Service und Vertrieb:

- Verkaufs- und Kommunikationstraining
- Neukundengewinnung Kaltakquise
- Innen- und Außendienst-Training
- Aktiver Telefon-Verkauf (Outbound)
- Video- und Sprachaufzeichnungstraining
- Verkaufen im Verdrängungsmarkt
- Produkte lebendig machen
- Preisstellung richtig argumentieren
- Telefon-Training (Inbound)
- Training für Einkaufsgespräche
- Messtraining
- Liebe zum Verkauf
- Vor- und Einwandsbehandlung
- Nutzenargumentation aus Sicht des Kunden
- ... Ihr Thema

Selbstverständnis im Kundenkontakt:

- Verkaufen statt nur beraten

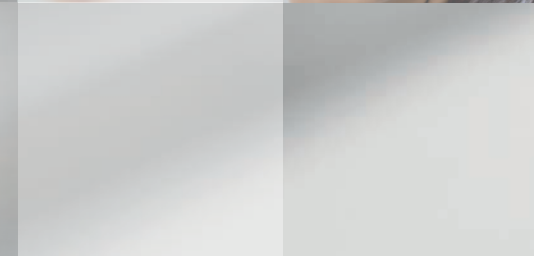
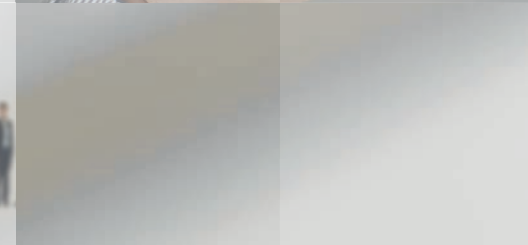
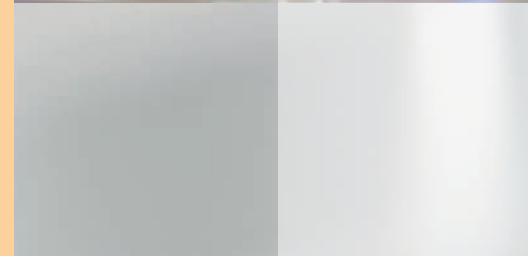
FÜHREN im Service und Vertrieb:

- Führungs-Training
- Führen im Vertrieb
- Motivierend führen
- Geschäftsführer-Training
- Video- und Sprachaufzeichnungstraining
- Vom Mitarbeiter zum Chef
- Führen im Service / Kundendienst / Handwerk
- Mitarbeitergespräch
- Abteilungsbesprechungen effektiv leiten
- Zeitmanagement
- Situatives Führen
- Zielvereinbarungsgespräche
- Teambildung unterstützen
- Organisationsveränderungen umsetzen
- Interkulturell Führen
- ... Ihr Thema

Spezialthema:

- Burnout-Prävention Training und/oder Workshop

ME PRAXIS TRAININGS



ME PRAXIS-TRAININGS / TRAININGSREGIONEN (AUSZUG)



COACHING im Service und Vertrieb.

- Einzelcoaching
- Coaching Service / Kundendienst / Handwerk
- Gruppencoaching
- Coaching Führung
- Coaching im Vertrieb
- Individual
- ... Ihr Thema



Am Ende des Tages geht es immer um den Erfolg ... **methodisch** **erfolgreich**.



REDNER im Service und Vertrieb.

- Event-Redner
- Moderator
- Impulstraining > 20 Teilnehmer
- Kundenveranstaltungen
- Vortrag
- ... Ihr Thema



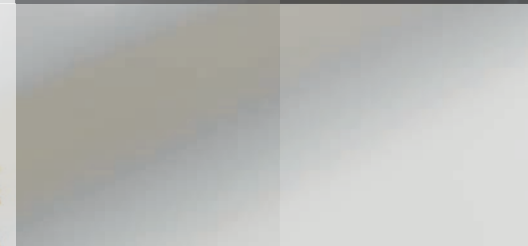
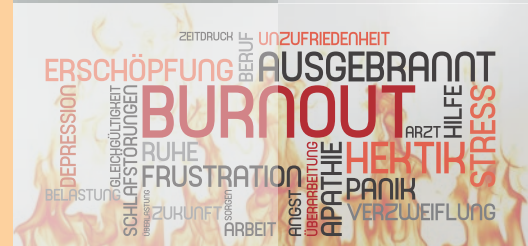
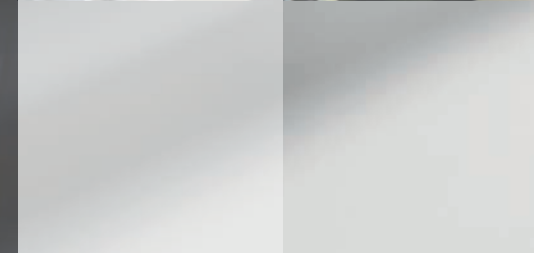
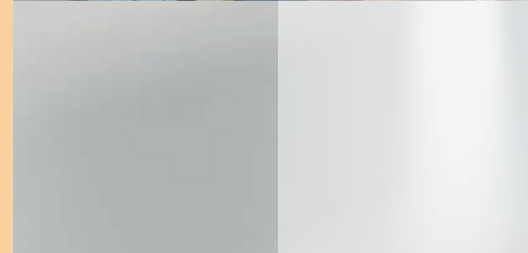
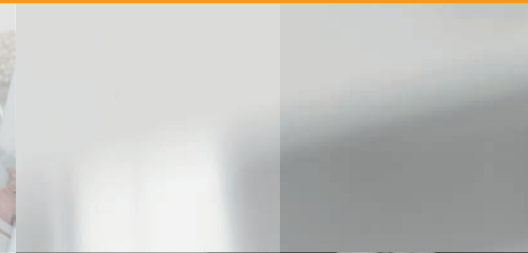
TRAININGSREGIONEN

Spezialisten in der Weiterbildung werden international gesucht. Die **me Weiterbildung** ist in vielen europäischen Ländern ein gefragter und zuverlässiger Trainingspartner. Eine Vielzahl von Trainingsmaßnahmen wird deshalb in Englisch angeboten. Dies nutzen schon viele Kunden.

Und dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um eine Niederlassung oder den Stammsitz der Unternehmen handelt. Es wird die Kompetenz der me Spezialisten weltweit genutzt.



ME PRAXIS TRAININGS





Train the (technical) Trainer TTT

Effiziente Vermittlung komplexen Wissens, Absicherung des Lerntransfers und sicherer/kompetenter Umgang mit Gruppen.



Kommunikation im Service HiS

Zeitgemäße Kommunikation ist die Basis für erfolgreiche Kundenbindung im Service.



Methodische Fehlersuche MF^{4.0}

... als mächtiges (Denk-) Handwerkszeug, um die gesamte Prozesskette der Fehler- und Störungssuche zu optimieren und zielgerichteter zu machen.



Kommunikation + Verkauf im Service HiS

Zeitgemäßer Kundenkontakt mit Chancenausnutzung ist der ECKSTEIN für erfolgreiche Kundenbindung im Service.



Zeitgemäße Führung ZFÜB

Zeitgemäße Führung und Kommunikation sind der Schlüssel zu Höchstleistungen von Mitarbeitern, Abteilungen und Teams.

Interesse?

Dann nehmen Sie jetzt Kontakt auf. Sie erhalten gerne ein individuelles Konzept, welches auf Ihre Bedürfnisse angepasst ist.



Mehr unter:
www.me-weiterbildung.de



OFFENE TRAININGS

OFFENE TRAININGS

Offene Trainings bieten die Möglichkeit für

- einzelne Mitarbeiter,
- Nachzügler und/oder
- Pilot-Teilnehmer

ein vollwertiges Training zu erleben, ohne dass die notwendige Teilnehmeranzahl für ein Inhouse-Training erreicht werden muss.



KOMMUNIKATION ALS BASIS DES ERFOLGS



Kommunikation ist der Transmissionsriemen für alle Vorgänge. Es ist ein selbstverständliches, allgegenwärtiges Geschehen.

Gleichzeitig gilt:

- Wenn es in **Unternehmen zu Fehlentwicklungen** kommt, ist oft die Rede von Kommunikationsschwierigkeiten.
- Wenn **Kunden unzufrieden** sind, liegt es oft an ungenau formulierten Absprachen.
- Wenn **technische Leistungen** nicht vermittelt werden, der Nutzen unklar bleibt und die Beziehung nicht stimmt, wird sehr schnell der Preis als zu hoch empfunden und die Kunden wenden sich ab.
- Gleiches gilt für Unklarheiten und Störungen im Verhältnis zwischen **Führungskraft und Mitarbeiter**. Hier ist eine situativ passende und wertschätzende Herangehensweise absolut entscheidend für die Motivation und für den inhaltlich/realen Erfolg.
- Gleiches gilt für alle Formen von **Projektleitung**.
- Insbesondere im Prozess des **Verkaufens und Verhandelns im Vertrieb**, bei heißen

Preisverhandlungen und gleichzeitiger Genauigkeit in der Argumentation ist die Kommunikation von hoher Bedeutung.

- Gerade auch **Projekte** entscheiden sich maßgeblich über eine gelungene Kommunikation.

Was ist Kommunikation?

Kommunikation ist zu 90% nonverbales Geschehen. Stimmt das nonverbale Miteinander, werden die richtigen Worte gefunden, erfolgt ein besserer Informationsaustausch, ist es einfacher, gute und verbindliche Absprachen zu finden. Und auch Konflikte lassen sich auf dieser Basis erstaunlich leicht lösen. Wenn das nonverbale Geschehen verstanden wird, sind die anderen Bereiche der Kommunikation sehr schnell erschließbar.

Alle me Praxis-Trainer nutzen daher hier die nonverbale Kommunikation nach Fred Kastens. Er hat die vielen theoretischen Ansätze in der Kommunikation in die Praxis transferiert, so dass die Teilnehmer die Kommunikation als

nützliches, effektives, hilfreiches und praxisnahes Werkzeug erleben.

Konkret in der Praxis ist dies

- der **Techniker**, der sehr effektiv alle relevanten Informationen zur Störung herausbekommt,
- die erregte **Reklamation** des Kunden, die sofort in ruhiges Fahrwasser geführt wird,
- die Absprache in **Besprechungen**, die Hand und Fuß hat,
- das **Verkaufsgespräch**, in welchem der Kunde erreicht wird,
- das **Mitarbeitergespräch**, das für Klarheit sorgt ...

Für jeden Bereich von Service, Vertrieb und Führung gibt Ihnen die me Weiterbildung – die Spezialisten für Service und Vertrieb hoch passende und sehr wirksame Instrumente an die Hand, mit welchen der Alltag besser handhabbar ist.

Trainingsvariante:
Interkulturelle Kommunikation

KOMMUNIKATION



HEISSE KOHLEN AUS DEM FEUER HOLEN



Schlichtung – Moderation – Coaching im Vertrieb/Service

Technischer Vertrieb/Service ist eine besondere Kultur, mit anderen Denkweisen und auch speziellen Ausprägungen von Konflikten. Diese Konflikte als Externer zu einer sinnvollen Lösung zu führen, bedarf es umfassenden Wissens um diese Kulturen und ihre Gegebenheiten und eines fundierten Werkzeugkoffers im Bereich Miteinander / Konfliktlösung.

Eine erfolgreiche Lösung braucht

1. die direkte Beruhigung und Versachlichung der Kommunikation, die bei den Beteiligten ankommt,
2. eine klare Erfassung der Sicht-/Denk-/und Fühlweisen aller Beteiligten in einer für den Vertrieb/Service spezifischen Sprache und mit der Brille der typischen Problemlagen und Situationen,
3. situationsgerechten Input, der die Beteiligten sowohl die Situation als auch die beteiligten Menschen verstehen und akzeptieren und schon Lösungsideen aufblitzen lässt,

4. eine ergebnisorientierte Lösungssuche, bei welcher die stattfindende Kommunikation schon der Maßstab für das spätere miteinander Umgehen ist und es konstruktives und hilfreiches Feedback gibt.

Als Besonderheit werden während des gesamten Prozesses die (nonverbale) Kommunikation beruhigt, begradigt und über sich verstärkendes Feedback alle Beteiligten trainiert. Zusammen mit speziellen Visualisierungstechniken, die ein Echtzeitprotokoll ermöglichen, steigt dadurch signifikant die Lösungsbereitschaft und –befähigung.

Durch diese Art der Kommunikation wird ein Grad der Komplexität und des (auch emotionalen) Verstehens möglich, das fast unvermeidbar zu sehr direkten Ergebnissen und Erfolgen führt.

Gerade im technischen Vertrieb/Service hat man es häufig mit unübersichtlichen Situationen, besonderen Menschen und schwierigen Beziehungsgeflechten zu tun. Zentral ist hier die Unterstützung zum selbst Erkennen der aktuellen Gegebenheiten.

Mittels sehr genau auf die Situation zugeschnittener Erklärungsansätze, Übersetzungs- und Interpretationshilfen, direkter Feedbacks und vieler anderer Impulse verstehen die Beteiligten besser, was passiert und haben dann die Grundlage für Lösungen.

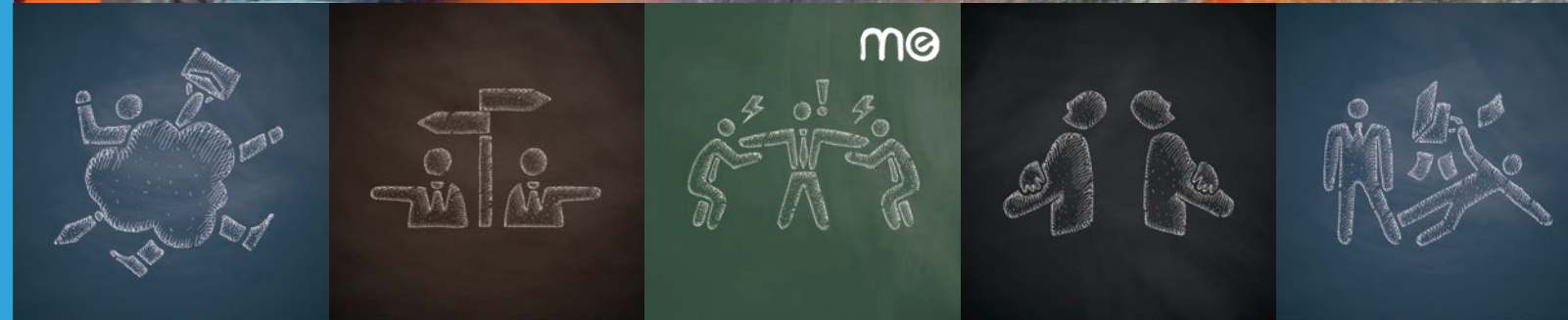
Gleichzeitig dürfen Lösungen nicht so lange dauern – dazu hat niemand die Geduld. Schnell und effizient das Machbare und Sinnvolle erarbeiten – das ist der Kern dieses Ansatzes.

Neugierig?

Sie finden folgende **drei sehr typische Beispiele erfolgreicher Klärungen** in unserem ausführlicheren Flyer oder gehen Sie auf unsere Website:

- Eskalierter (struktureller) Konflikt zwischen Service und Vertrieb
- In einer fremden Sprache: Leitung und Leiter Service verstehen sich nicht
- Aufstiegsprobleme / sehr unterschiedliche Menschen

KONFLIKTLÖSUNG



METHODISCHE FEHLERSUCHE MF^{4.0} — DAS DENKWERKZEUG



Die Fähigkeit zur Fehlersuche ist **die Kernkompetenz** im technischen Service.

80% aller Probleme lassen sich durch Erfahrung bereinigen.

*Was ist mit dem Rest?
Was ist mit den Mitarbeitern, die diese Erfahrung noch nicht haben können?*

Gerade ungelöste technische Probleme, wenn es lange dauert oder vermeintliche Lösungen sich als Irrwege erweisen,

- sind teuer,
- binden sehr viele Menschen,
- vernichten Kundenvertrauen und
- erzwingen viele unnötige Zugeständnisse an den Kunden.

Wenn hier ein systematisches und methodisches Vorgehen erfolgt, lassen gute Lösungen und auch ein wieder zufriedener Kunde nicht lange auf sich warten.



Nichts überzeugt einen Kunden mehr als ein erlebtes systematisches Vorgehen des technischen Services.

Gleichzeitig ist Methodische Fehlersuche ein hoch komplexes Zusammenspiel mentaler und emotionaler Fähigkeiten. Sie bedarf eines guten Methodenkoffers, einer guten Verknüpfungsfähigkeit des vorhandenen technischen Wissens (Systemwissen) und einer gezielten Mischung aus intuitivem und bewusstem Vorgehen. Techniker sind immer wieder überrascht, was alles möglich ist, wenn man nur weiß und erlebt hat, wie man es angeht.

Die Trainings und Coachings der **me** Weiterbildung...

- ermöglichen hier dem Techniker und den Serviceverantwortlichen, sich deutlich erweiterte Fähigkeiten anzueignen und teilweise ganz neue Wege zu gehen.
- Die interne und externe Kommunikation über technische Probleme erfolgt wesentlich zielgerichteter und effektiver.
- Sowohl die Schnelligkeit als auch die Sicherheit der Lösungen steigt.
- Und die gesamte Serviceorganisation gewinnt an Fähigkeit, mit komplexen technischen Problemen kompetent umzugehen.



LEVEL
MF^{4.0}
Methodische Fehlersuche
NEXT

MF^{4.0} – Service-Techniker
MF^{4.0} – Anwendungstechniker
MF^{4.0} – Support
MF^{4.0} – Disponent
MF^{4.0} – Hotline
MF^{4.0} – Troubleshooting
MF^{4.0} – Service Führungskräfte
MF^{4.0} – technische Trainer
MF^{4.0} – Monteure
MF^{4.0} – Handwerk
MF^{4.0} – IT

METHODISCHE FEHLERSUCHE



Störungen und Systemausfälle reduzieren die Anlagenverfügbarkeit und gefährden die Sicherheit für Mensch und Maschine. Die rasche und vor allem nachhaltige Störungsbehebung ist das zentrale Ziel.

Die Fähigkeit zur Fehlersuche und -prävention ist **die Kernkompetenz** in der Instandhaltung.

80% aller Probleme lassen sich durch Erfahrung bereinigen. Aber 20 % der restlichen Probleme sind komplex und verursachen ca. 80 % des Aufwandes.

Durch eine systematische Fehlersuche lassen sich

- die wirklichen Ursachen identifizieren,
- die relativ hohen Aufwände stark reduzieren sowie
- Störungen nachhaltig beseitigen.

Wiederkehrende ungelöste techn. Probleme

- sind teuer und zeitaufwändig,
 - gefährden die Betriebssicherheit und
 - reduzieren die Gesamtanlageneffizienz.
- Mit der Methodischen Fehlersuche erschließen Sie sich enorme Einsparpotentiale und schaffen Prozesssicherheit.

Die Methodische Fehlersuche ist ein hoch komplexes Zusammenspiel mentaler und emotionaler Fähigkeiten. Sie bedarf eines guten Methodenkoffers, einer guten Verknüpfungsfähigkeit des vorhandenen technischen Wissens (Systemwissen) und einer gezielten Mischung aus intuitivem und bewusstem Vorgehen. Mitarbeiter der **Instandhaltung** sind immer wieder überrascht, was alles möglich ist, wenn man nur weiß und erlebt hat, wie man es angeht.

Dieser Ansatz integriert vielfältige Ideen (Ishikawa, 5x why, Fehlerbäume, ...) in die tägliche Arbeit des Instandhalters und macht sie für seinen Alltag systematisch verfügbar. Zusätzlich werden Impulse für ein effektives



kommunikatives Miteinander von Instandhaltern, Bedienern und Führungskräften gesetzt.

Besonders wirkungsvoll wird dieser Ansatz, wenn er als Organisationsentwicklungsmaßnahme mit Einbeziehung der Führungskräfte in Instandhaltung und Produktion durchgeführt wird.

Dieses Training / Coaching der **me Weiterbildung...**

- ermöglicht hier den **Instandhaltern**, sich deutlich erweiterte Fähigkeiten anzueignen und teilweise ganz neue Wege zu gehen.
- Die interne und externe Kommunikation über technische Probleme erfolgt wesentlich zielgerichteter und effektiver.
- Sowohl die Schnelligkeit als auch die Sicherheit der Lösungen steigt.
- Und die gesamte **Instandhaltung** gewinnt an Fähigkeit, mit komplexen technischen Problemen kompetent umzugehen.

METHODISCHE FEHLERSUCHE



MF^{4.0} – Instandhaltung
MF^{4.0} – Produktion
MF^{4.0} – Werkzeugbau
MF^{4.0} – Betriebselektriker
MF^{4.0} – Betriebsschlosser



TRAIN THE (TECHNICAL) TRAINER (TTT)



Technisches Training vermittelt das spezifische technische Wissen und geeignete Vorgehensweisen zu Ihren Anlagen und Maschinen. Manchmal muss es auch technische Grundlagen vermitteln. Idealerweise lernen die Teilnehmer auch systematisches Arbeiten und als Krönung eine gute Fehlersuche.

Um dies alles „an den Mann“ zu bringen, bedarf es

- eines breiten Verhaltensrepertoires als Trainer,
- eines gut ausgestatteten Methodenkoffers jenseits der Power-Point-Präsentation und
- einer gehörigen Portion Know-how.

Gleichzeitig lohnt sich dies immens:

- Mit einem Training, das die Menschen erreicht,
- bekommen Sie kompetente Techniker in Inbetriebnahme, Service und Support.
 - Ihre Kunden bekommen Bediener und Instandhaltungen, die gut mit ihren Anlagen zurechtkommen und daher zufrieden sind.

- Sie haben einen der zentralen Schlüssel zur Entwicklung Ihrer Mannschaft in der Hand.
- Und auch als Trainer ist man deutlich zufriedener, wenn man weiß, dass man ein gutes Training gemacht hat.

Die Trainings, Trainings-on-the-Job und Coachings der me Weiterbildung machen es den technischen Trainern direkt erlebbar und nachvollziehbar, wie sie selbst ein effektiveres und die Menschen deutlich stärker erreichendes Training machen können.

Die Mischung aus hoch effektiven Techniken zur Aufmerksamkeits- und Gruppensteuerung, die Bereitstellung vielfältiger Methoden und methodischer Kniffe für das Technikertraining und das Know-how, wie man dies alles sinnvoll für ein verstärktes und echtes Lernen der Teilnehmer verknüpft, hat noch alle technischen Trainer in den me Praxis-Trainings begeistert.



- Effizientes und sicheres Auftreten als Trainer sichert den Respekt der Teilnehmer.
- Techniken für Aufmerksamkeits-, Störungs- und Gruppenmanagement legen Grundlagen für ein intensives Training.
- Lebendiges & aktivierendes Lehren und Lernen sorgen für Interesse, Einprägsamkeit und Nachhaltigkeit.
- Der Umgang auch mit störenden Teilnehmern und schwierigen Situationen wird gekonnt.
- Werkzeuge für Optimierung von Konzepten/ Trainingsplanung und Unterlagen ermöglichen zielgerichtetes Lernen.

TRAIN THE (TECHNICAL) TRAINER



Es ist klar: Eine gute Einweisung vermindert alle Arten von Folgekosten, erhöht fundamental die Zufriedenheit des Kunden mit der Maschine und ist ein Imagegewinn für das Unternehmen.

Viele technische Einweiser schöpfen hier die (pädagogischen) Möglichkeiten bei weitem nicht aus. Einfach weil sie nie dafür ausgebildet worden sind.

*Wie sieht nun eine gute Einweisung aus?
Wie sieht ein Training dafür aus?*

Die Herausforderung ist hier, dass sehr ähnliche Inhalte wie in einer normalen technischen Schulung vermittelt werden - bei eingeschränkten Möglichkeiten (Medien, Räume, Lärm,...).

Grundsätzlich lassen sich an der Maschine alle normalen Unterrichtsmethoden und auch Verhaltensweisen als Trainer anwenden – man muss nur wissen wie.

Dadurch werden erhebliche Wirkungssteigerungen erreicht (Menge des vermittelten Wissens, Grad des erinnerten Wissens, Grad der realen Umsetzung in der Praxis,...). Wir gehen im Schnitt von 50%-100% mehr Wirkung aus.

Entsprechend ist dieses Training ein spezielles Train the Trainer mit dem Schwerpunkt „Ausbilden an der Maschine“.

Inhalt

- effektives Leiten kleiner Gruppen
- Aufmerksamkeit erzeugen und lenken an der Maschine
- Umgang mit schwierigen Situationen/Störungen
- Präsentation/Erklärung/fragende Methoden an der Maschine
- ausbilden an Tischen
- Planung/Konzeption von Einweisungen
- effektive Vorbereitung und Durchführung von Anwendungsübungen (Praxis)

Parallel zu allen diesen Themen ändert sich auch das Selbstverständnis der Techniker. Sie

fangen an sich wirklich als Ausbilder zu begreifen und verstehen besser, worauf es bei einer gelungenen Einweisung wirklich ankommt. Mehr noch: Sie fangen wirklich an, produktiv über die Gestaltung von Einweisungen nachzudenken.

Im Endeffekt gewinnen Sie einen wirklichen Spezialisten, der

- als Trainer/Einweiser kompetent auftritt,
 - die menschlichen Situationen gut steuern kann,
 - weiß, wie er wirkliches Behalten und Können erzeugen kann
- ... und der dafür sorgt, dass der Kunde einen guten Start mit der Maschine hat.

Und nebenbei fällt noch so einiges ab, so dass Ihr Techniker mit den Entscheidungen des Kunden gut zurechtkommt.

Einweisung ist eine der zentralen Schnittstellen zum Kunden – die es in vielfacher Hinsicht gut zu gestalten gilt.

EINWEISUNG



EFFEKTIVES PRÄSENTIEREN VOR PUBLIKUM



Lebendige und spannende Vorträge halten, den Medieneinsatz optimieren und Interaktion mit Gruppen/Teilnehmern sicher gestalten.

Bald ist es soweit...

Der nächste Vortrag kommt schon mit Riesenschritten auf Sie zu. An der Präsentation wird noch gearbeitet und der letzte Feinschliff durchgeführt. Bald schon werden die Texte geübt und einstudiert.

Jetzt fehlt nur noch das i-Tüpfelchen, mit einem Training für effektives Präsentieren den Vortragsstil zu optimieren.

Zentrales Ziel

Dieses Training macht direkt erlebbar, nachvollziehbar und einübbar, wie die eigene Wirkung vor Publikum gesteigert und die Selbstsicherheit gestärkt werden kann. Ziel ist es, dass Sie die Erkenntnisse bereits bei Ihrer nächsten Präsentation umsetzen können.



Training effektives Präsentieren

TeP

Dies ist ein effektives kompaktes Training, um die eigene Wirkung vor Publikum zu steigern. Zentral ist dabei die Erkenntnis, dass Kommunikation gerade vor Gruppen im Wesentlichen nonverbal fundiert ist.

Dieses Training macht dies direkt spürbar, nachvollziehbar und einübbar. Es werden hohe Standards für gute Präsentationen erlebbar gemacht und gesetzt.

Inhalt

Allgemein kompetentes nonverbales Verhalten:

- die 3 zentralen Bereiche
- Worauf kommt es an?
- Wie kann man es üben?
- Hinweise/Demos: Richtungen der Gestik & ihre Funktionen

- Spannungsaufbau und Klarheit schaffen durch Gesten

Inhalt

Wirkungsvolles für den Beamer-Vortrag:

- Zeigetechnik / Arbeit mit der Visualisierung
- Aufmerksamkeit des Publikums bekommen und lenken
- Nutzung / Funktionsbereiche des Raumes
- Sprech- und Pausentechnik beim Vortrag
- Diskussionen / Interaktionen mit dem Publikum

In ausgewählten Bereichen (Beamer-Vortrag) gibt es die Gelegenheit, sich persönlich coachen zu lassen.

Zielgruppe

- Für alle, die lebendige und spannende Präsentationen halten wollen.
- Für alle Vorkenntnis-Stufen geeignet: Alle erhalten wertvolle Tipps, Tricks und Hilfestellungen.
- Für Service und Vertrieb.
- Für alle, die den Applaus am Ende lieben.

PRÄSENTIEREN VOR GRUPPEN



ERFOLGREICH VERKAUFEN ALS ÜBERLEBENSPRINZIP



„Immer die Preisverhandlungen!“ hört man im Vertrieb. Und im Service: „Ich bin doch kein Verkäufer!“ Dabei ist jeder Mitarbeiter mit Kundenkontakt ein Verkäufer!

Also: Vom Vertrieb über den Service, von der Hotline bis hin zum Buchhalter – alles Verkäufer!? Natürlich verkaufen alle erst einmal sich selbst, dann das Image des Unternehmens, schlechte Nachrichten und viele auch Produkte/Dienstleistungen/Arbeitsleistungen.

Auf der anderen Seite steht heute ein informierter, aufgeschlossener und anspruchsvoller Kunde. Dazu kommt ein hart umkämpfter Markt. Das eigene Unternehmen fordert mehr Neukunden und einen aktiven Kundenkontakt.

In diesem Spannungsfeld bewegen sich die Mitarbeiter und sind immer mehr überfordert. Um Verkaufsprozess und Verkaufsgespräche den heutigen Anforderungen anzupassen, hat die me Weiterbildung ein

breites Spektrum an Verkaufstrainings vom Service bis zum Vertrieb.

Dabei geht es auch darum, sich von der alten Verhaltensform „nur beraten“ zu lösen.

Zeitgemäß ist: verkaufen statt nur beraten. Anfang der 90er Jahre wurde das Thema „Verkaufen“ aus den Unternehmen verbannt. Die „Beratung“ stand plötzlich fast allein im Mittelpunkt. Mit dem Ergebnis, dass der Kunde irgendwo gekauft hat und der Berater nicht einmal ein schlechtes Gewissen hatte, den Abschluss nicht gemacht zu haben. Mit der me Weiterbildung haben viele Kunden sehr erfolgreich die Entwicklung ihrer „Verkäufer“/Mitarbeiter vom Berater hin zum Verkäufer geschafft – unabhängig davon, in welchem Unternehmensbereich die Mitarbeiter den Kundenkontakt haben.

Die Königsklasse für jeden Vertriebsmitarbeiter ist die Neukundengewinnung. Hier hat die me Weiterbildung neben den üblichen Wegen

die Kaltakquise für den Außendienst und den Innendienst (Outbound) weiter optimiert. Im Training wird die Grundlage gelegt und im Coaching zeigt Markus Eckstein, wie man an der Verkaufsverhinderungstheke (Empfang) vorbeikommt und möglichst gleich mit dem Chef/Entscheider ins Gespräch kommt oder zumindest einen Folgetermin vereinbaren kann. Dann können die Mitarbeiter mit Unterstützung durch den Coach selbst in Echt-situationen das Gelernte umsetzen.

Und im Service? Natürlich soll ein Servicemitarbeiter keine Kaltakquise machen. Allerdings profitieren die Teilnehmer von den Trainer-Erfahrungen aus der Kaltakquise. Es geht darum, Menschen anzusprechen. Wenn der Service-Mitarbeiter dies beim Thema Service-Verkauf umsetzt, ist der erste Schritt zum erfolgreichen Anbahnen von Verkaufschancen getan.

Markus Eckstein hat „15 ECKSTEINE der Argumentationstechnik“ entwickelt: für mehr Sicherheit und Schlagfertigkeit bei Verhandlungen mit Kunden.

VERKAUFEN



HOHER PREIS UND HOHER WERT = PREISWERT

15 ECKSTEINE DER ARGUMENTATIONSTECHNIK



Preisverhandlungen gehören heute zum Alltag von Vertriebs- und Service-Organisationen. Produkte und Dienstleistungen werden hart diskutiert und verhandelt. Es gibt eine Menge Vor- und Einwände, welche erstmal überwunden werden müssen, um erfolgreich zu verkaufen.

Das permanente Feilschen um den Preis macht Verkäufer allerdings müde und anfällig für Rabatte/Preisnachlässe. Dies geht so weit, dass der Verkäufer zum Anwalt des Kunden wird und viel Energie aufwendet, um Nachlässe für ihn durchzusetzen. Das liegt daran, dass die Fokussierung immer stärker auf den Preis ausgerichtet wird.

Bevor es jedoch um den Preis geht, geht es um den Hintergrund des Kundenwiderstands.



Damit der Kundenkontakt wieder zur sportlichen Herausforderung wird und nicht zum Frust führt – methodisch erfolgreich verkaufen.

Vorwand:

Der Vorwand ist die Ausrede des Kunden, um nicht zu kaufen und kann nicht gelöst werden. Mit der richtigen Frage- und Argumentationstechnik kann allerdings der echte Einwand ans Tageslicht gefördert werden.

Einwand:

Der Einwand ist der begründete Widerspruch des Kunden. Durch gute Argumentation können Einwände entkräftet werden.

Der me Praxis-Trainer Markus Eckstein hat „15 ECKSTEINE der Argumentationstechnik“ entwickelt, um Kundeneinwände professionell zu begegnen.

Die „15 ECKSTEINE der Argumentationstechnik“ sind der Werkzeugkoffer für Verkaufsgespräche, die Neukundengewinnung und in der Vertragsverhandlung.

Die richtige Argumentationstechnik ist der Schlüssel für

- die Preisverteidigung,
- die Durchsetzung von Vereinbarungen und
- die Ablehnung von Forderungen.

Für alle,

- die Kunden überzeugen wollen,
 - die Schlagfertigkeit in Verhandlungen erhöhen wollen und
 - die eigene Zielsetzungen umsetzen möchten,
- ist das me Argumentations-Training ein wichtiger Schritt zum zeitgemäßen Verkaufen.

15 ECKSTEINE



VOM REAKTIVEN ZUM AKTIVEN TELEFONKONTAKT



AUFTRAGSABWICHLUNG

Auftragsabwicklung - das Relikt

In der klassischen Auftragsabwicklung werden im Wesentlichen Aufträge EDV-technisch erfasst und abgewickelt, welche per Telefon, Fax, eMail, usw. eingegangen sind. Teilweise gehören die Angebotserstellung und andere administrative Arbeiten dazu.

Aktiver Kundenkontakt wird eher gemieden. Diese Form der Auftragsbearbeitung gehört auf Grund der hart umkämpften Märkte immer mehr der Vergangenheit an.



INBOUND

INBOUND – zeitgemäßer Kundenkontakt

Zwar wickelt der Inbounder Aufträge, welche per Telefon, Fax, eMail usw. eingegangen sind ab, erstellt Angebote und managt Kundenthemen, allerdings in einer interaktiven Form.

■ Angebotsverfolgung

Gerade im Verdrängungsmarkt ist eine aktive Angebotsverfolgung der Weg zur höheren Abschlussquote.

■ Cross-Selling

Der Querverkauf ermöglicht die Ausweitung des angefragten Auftrags. Zu den angefragten Winterreifen werden auch noch die Alufelgen (und das passende Auto) verkauft.

■ UP-Selling

UP-Selling bietet die Möglichkeit, aus dem Basis-Produkt ein Premium zu machen. Statt Stahlfelgen werden Alufelgen verkauft.



OUTBOUND

OUTBOUND – aktiver Telefonkontakt

Der Outbounder wartet nicht bis der Kunde anruft, sondern ist selbst aktiv. Dabei sind die Ausprägungen je nach Unternehmen unterschiedlich.

- aktive Kundenbetreuung per Telefon
- aktiver Telefonverkauf
- aktive Terminvereinbarung
- aktiver Objektbearbeitung
- aktiver Vertrags- und Dienstleitungsverkauf
- aktive Neukundengewinnung
- aktive Außendienstunterstützung

INBOUND / OUTBOUND



Von der reaktiven Messebetreuung zur aktiven Hochleistungsplattform mit professioneller Stamm- und Neukundenansprache.

So vielfältig wie die Messen, welche es auf der Welt gibt, so unterschiedlich ist das, was man auf dem Messestand als Kunde erleben kann. Es variiert von der professionellen Messeansprache und Organisation mit aktiver Kundenansprache bis hin zu einer Standbesetzung, welche sich hinten im Stand in einer Sitzzecke „versteckt“.

Wie wirksam Messen sind hängt auch von der Einstellung der Unternehmen und deren Mitarbeiter/Standbesetzung ab. Und auch davon, ob und welche Zielsetzung für die Messe definiert ist.

Da oft die klare Positionierung und Strategie zu Messen fehlt bzw. nicht kommuniziert wird, werden Messen in Frage gestellt.

Wenn Messen gut vorbereitet und durchgeführt werden, rechnen sich Messen gerade für den Mittelstand:

Ein Unternehmen kann auf Messen nicht nur

- das Image nach außen tragen,
- dem Stammkunden eine Gesprächsatmosphäre bieten, welche im normalen Alltag nur selten zu erreichen ist,
- sondern auch und insbesondere neue Kunden gewinnen.

Gerade in der aktuellen Zeit gehört für viele Unternehmen die Neukundengewinnung zum Überlebensprinzip!

Mit der Messebuchung, der richtigen Standplatz-Auswahl und den bunten Bildern (Marketing) wird die Messe nicht automatisch zum Erfolg. Vielmehr müssen vor, während und nach der Messe viele Punkte ineinanderlaufen, um den gewünschten Erfolg zu generieren.

Das Messetraining der me Weiterbildung setzt bei den Mitarbeitern der Standbesetzung und

den Mitarbeitern an, welche für den Kundenkontakt nach der Messe verantwortlich sind.

Mit dem Kombi-Messetraining

- Training/Workshop und
 - Coaching auf der Messe
- wird der professionelle Messeauftritt zum Kunden automatisch erreicht.

Wirkung des Trainings

- professionelle Kommunikation mit den Kunden rund um die Messe
- Stärkung des Selbstverständnisses der Mitarbeiter zum Verhalten auf der Messe und gegenüber Kunden
- optimaler und sicherer Umgang mit Neukunden
- Sicherstellung, dass die Unternehmenserwartung zum Messeergebnis mit einer aktiven Messebetreuung erzielt wird
- Kunde erlebt auf dem Messestand ein Betreuungsevent
- motiviertere und engagiertere Mitarbeiter in der Extrem-Situation Messe

MESSE TRAINING UND COACHING



Der immer stärker werdende Wettbewerb in vielen Branchen erfordert motivierte, engagierte, freundliche und kompetente Mitarbeiter mit hohem Fachwissen. Nie zuvor wurde seitens des Kunden eine so hohe Erwartung an die Qualität der Produkte und Dienstleistungen gestellt wie heute. Viele erfolgreiche Unternehmen haben festgestellt, dass das wichtigste Unterscheidungsmerkmal der Mitarbeiter ist. Es zählt jede Abteilung, mit oder ohne Kundenkontakt.

Anspruch an die Führungskräfte von heute

Nur wenn die Mitarbeiter im Alltag zielgerichtet vorgehen und Entscheidungen im Sinne des Unternehmens treffen, kann ein Unternehmen im Hochleistungsmarkt auf Dauer bestehen. Dies führt zu einem immer stärker werdenden Anspruch an die Führung der Mitarbeiter. Neben

- klaren Zielsetzungen und
- sauberer Kommunikation erwarten Mitarbeiter
- einen wertschätzenden Umgang.

Gleichzeitig haben Führungskräfte die Verzahnung der einzelnen Abteilungen und deren Zielkonflikte zu bewältigen. Dieser Anspruch an die Führungskräfte ist bei Mitarbeitern innerhalb des Unternehmens schon hoch genug. Sind dann noch Mitarbeiter im Außendienst (Service und Vertrieb gleichermaßen) zu führen, bedeutet dies Hochleistung für die Führungskraft.

Führung und Kommunikation – Anspruch und Wirklichkeit

Die Führungskraft von heute sitzt zwischen

- den Ansprüchen der Kunden und
- den Zielsetzungen des eigenen Unternehmens, der Abteilungen und Mitarbeiter.

Im täglichen Umgang mit Mitarbeitern und bei den geforderten Zielen steht die praxisbezogene Führung und Kommunikation im Mittelpunkt.

Trainingsvariante:
Interkulturelle Führung

me Praxis-Trainingsansatz

Genau hier setzt das **me Weiterbildung** Führungs-Training an. Es geht darum, mit zeitgemäßen Methoden und Techniken den Alltag der Führungskraft zu erleichtern und die Akzeptanz zu erhöhen:

- 360°-Sicht auf typische Führungssituationen
- Zielvereinbarungsgespräche professionell führen
- Klare, zielgerichtete, wertschätzende und motivierende Kommunikation als Führungskraft
- Sicherstellen der gleichen Führungsqualität für den Innen- und Außendienst
- Kritische Gespräche mit Mitarbeitern: in der Sache hart, im Beziehungsbereich respektvoll führen
- Verstehen: In welcher Mitarbeiterentwicklungsphase ist welcher Führungsstil zielführend?
- Mit den passenden Führungsinstrumenten die eigene Abteilung zum Team entwickeln und die höchstmögliche Verzahnung mit anderen Bereichen sicherstellen.

FÜHRUNG



Immer mehr Unternehmen verlieren Mitarbeiter durch Burnout, ein Phänomen, das vor allem Leistungsträger ereilt und im Unternehmen hohe Kosten verursacht. Schon bei Service-Technikern liegen diese nicht selten im 7-stelligen Bereich, denn zu den Krankheitskosten für den ausgefallenen Mitarbeiter addieren sich beträchtliche Summen für entgangene Aufträge, den Verlust von Know-How und die Ausbildung neuer Fachkräfte.

Doch während viele Ursachen des Burnout inzwischen recht gut bekannt sind, ist Vorbeugung schwierig, weil sie ein kritisches Hinterfragen eigener Handlungsmuster und Strategien erfordert. Strategien, die für den Mitarbeiter zunächst erfolgreich sind und vom Umfeld und im Unternehmen belohnt werden.

Aus diesem Grund dauert es oftmals zu lange, bis Burnout-gefährdete Mitarbeiter aus eigener Einsicht heraus ihr Verhalten ändern.

Meist erst nach einem totalen Zusammenbruch mit mehrmonatigem Ausfall und schweren körperlichen und psychischen Beeinträchtigungen.



Im Training holen wir die Teilnehmer bei ihrem Wunsch nach optimaler Performance ab und zeigen ihnen im Erleben von typischen Konflikt- und Überforderungssituationen, wo ihr Verhalten diesem Ziel zuwiderläuft. Gleichzeitig erproben und erleben die Teilnehmer Werkzeuge und Strategien, mit denen sie ihre gesetzten Ziele weitaus besser erreichen können.

- Ökonomisches Haushalten mit eigenen Ressourcen – statt powern um jeden Preis.
- Konflikte souverän steuern – statt Kämpfe zu gewinnen.
- Respektvoll Grenzen aufzeigen – statt sie wütend zu verteidigen.

Die persönliche Erfahrung, mit diesen Strategien am Ende nachhaltig mehr leisten zu können, motiviert insbesondere die stark gefährdete Zielgruppe, die Ergebnisse in ihren Alltag zu übertragen, während sie weniger gefährdeten Teilnehmern Werkzeuge zum klareren und effizienten Umgang mit Kunden und Kollegen aufzeigt.



BURNOUT-PRÄVENTION

ZEITDRUCK BERUF UNZUFRIEDENHEIT
ERSCHÖPFUNG AUSGEBRANNT
DEPRESSION GLEICHGÜLTIGKEIT BURNOUT
BELASTUNG SCHLAFSTÖRUNGEN RUHE
FRUSTRATION
PRIVAT ÜBERLASTUNG ZUKUNFT SORGEN
ANGST ÜBERARBEITUNG APATHIE HEKTIK
PANIK VERZWEIFLUNG
STRESS

ERFOLGREICH IM UND MIT DEM AUSLAND ARBEITEN



Training: Interkulturelle Kompetenz (IKK)

Wenn Mitarbeiter/Techniker im Ausland unterwegs sind oder per Telefon Kunden dort betreuen, können sie nicht davon ausgehen, dass ihre gewohnten Vorgehensweisen auch dort funktionieren. Andere Länder, andere Sitten. **Kulturelle Unterschiede wirken sich direkt auf den Arbeitsalltag und insbesondere auf Arbeitsabläufe aus.** Ohne Kenntnis dieser Unterschiede kommt es schnell zu Missverständnissen, Problemen oder gar Konflikten, die die Auftragserfüllung gefährden. Verzögerungen, Fehler, Verstimmungen, Ratlosigkeit oder gar Frust können da die Folge sein.

Durch die Teilnahme an einem **interkulturellen Kompetenz Training** erhalten die Mitarbeiter/Techniker effektive Kompetenzen, sich auf solche Situationen vor Ort oder am Telefon gut vorzubereiten und sie sicher zu bewältigen.

Training: Interkulturelles Führen (IKF)

Die Kunst, kulturell gemischte Teams und Abteilungen erfolgreich zu steuern

Die Globalisierung stellt Unternehmen und Führungskräfte vor neue Herausforderungen:

- Aufgaben und Projekte werden grundsätzlich grenzüberschreitend angelegt.
- Abteilungen und Projektteams setzen sich immer mehr aus Mitarbeitern verschiedener Nationalitäten zusammen oder sind über verschiedene Standorte im In- und Ausland verteilt.

Missverständnisse, Verhaltensunsicherheiten, Termingefährdungen, Reibungspunkte und Konflikte sind oftmals die Folge.

Durch die Teilnahme am **Training Interkulturelles Führen** lernen die Führungskräfte und Projektleiter, kulturell gemischte Teams und Abteilungen im Inland sowie grenzüberschreitend erfolgreich zu führen. Sie erweitern die Führungskompetenzen um einen kulturunab-

hängigen Stil und nutzen kulturelle Unterschiede zur Steigerung der Innovationsfähigkeit und Kreativität.



Michael Moritz - me Spezial-Trainer

- Interkulturelle Kompetenz
- Interkulturelle Führung
- Interkulturelle Kommunikation und Konfliktmanagement
- Einzel- und/oder Kleingruppen-Coaching zur Begleitung und Vorbereitung von Mitarbeitern auf internationale Aufgaben
- Trainingssprachen: Deutsch/Englisch/Französisch

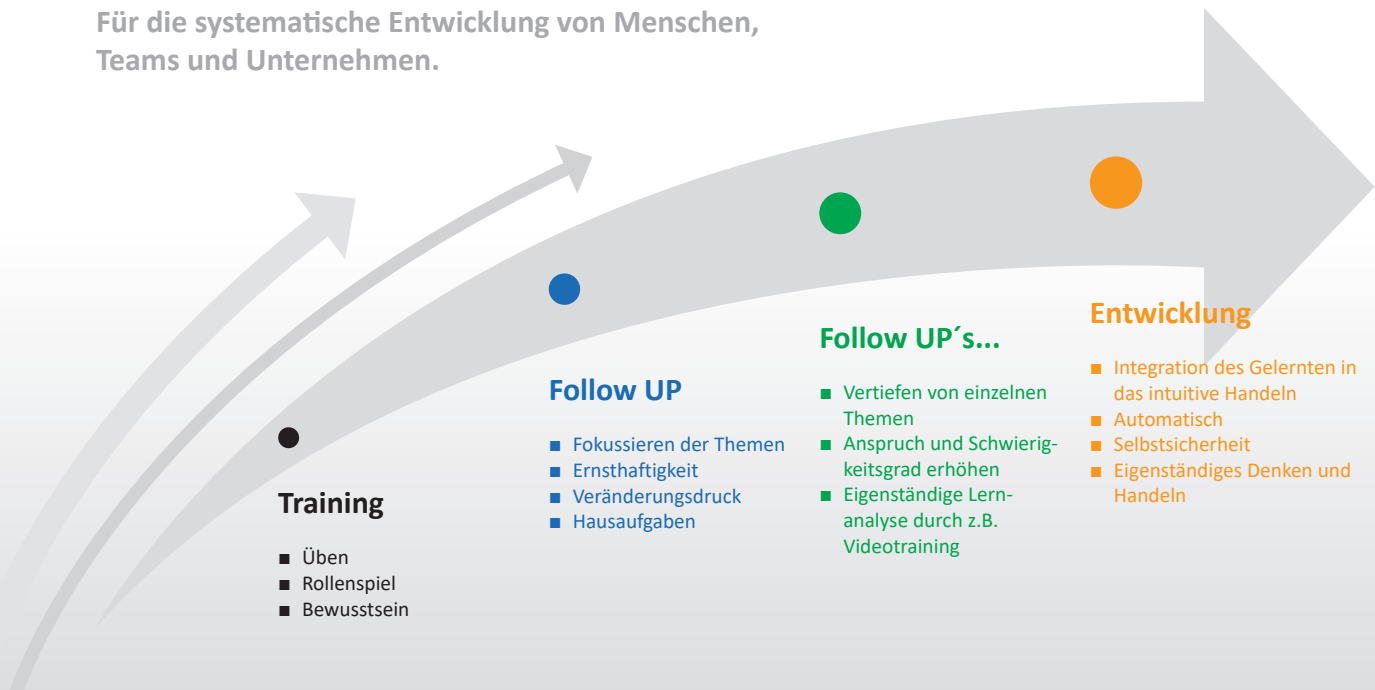
INTERKULTURELLE TRAININGS



DAS ME TRAININGS-SYSTEM



Für die systematische Entwicklung von Menschen, Teams und Unternehmen.



ME TRAININGS-SYSTEM



DIE BESTEN REFERENZEN KOMMEN VOM KUNDEN



Die **me Weiterbildung** möchte keine Behauptung in den Raum stellen, ohne dass es einen Beweis dafür gibt. Wer ist für den Beweis besser geeignet als die Kunden selbst?

Gerne stellen wir Ihnen den Kontakt zu den Kunden her und/oder Sie erhalten die Links zu den **Video-Referenzen**.

Nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf und Sie können von den Erfahrungen der Kunden profitieren.

Teilnehmer-Kommentare

„Sehr viele und nützliche Anregungen.“

„Sehr gut strukturiertes Seminar. Allgemeine und spezielle Anwendungsbeispiele.“

„Hervorragend dargestellt, viele Eindrücke bekommen, Sichtweise super vermittelt“

„Individuelle Teilnehmer-Bewertung und Hilfestellung“

„Kann ich nur weiterempfehlen. Pädagogisch sehr gut.“

„Sehr hilfreich fürs Leben. Sehr hilfreich mit aufbrausenden Kunden.“

„Ein sehr gelungenes Training. Sollte weitergeführt werden.“

„Sehr kompetenter Trainer.“

„Sehr (!!!) praxisorientiert!“

Am nützlichsten waren...

„alle Beispiele und praktischen Fälle“

„der tägliche Umgang mit Problemkunden, Schlagfertigkeit“

„Frage- und Argumentationstechniken“

„Nonverbale Fähigkeiten und die Wirkung“

„Aufgabendefinition einer Führungskraft, Mitarbeiterentwicklung“

„15 Ecksteine als richtiges «Werkzeug» für das tägliche Kundengespräch“

„Telefonreklamation, Angebotsbearbeitung, Checklisten“

„Rollenspiele, Video, Fotodokumentation“

„das dynamische Eingehen auf die Gruppe“

„Verbindung von Sach- und Gefühlsebene“

REFERENZEN UND BRANCHEN

HERSTELLER FLÄCHENHEIZUNGEN
HAUSTECHNIK-GROSSHANDEL

PREMIUM-HAUSGERÄTEHERSTELLER

FOOD

MASCHINENSTEUERUNG

PREMIUM-HERSTELLER GASTROBEREICH GROSSKÜCHEN

SANITÄR-HEIZUNG-KLIMA

TECHNISCHE DIENSTLEISTER

HANDWERK

MESS- UND REGELTECHNIK

MASCHINENBAU

BAUSTELLEN-MANAGEMENT

HERSTELLER REGENERATIVE ENERGIEEN

HERSTELLER UMWELTECHNIK

MEDIZINTECHNIK

HANDEL

HERSTELLER BAUMASCHINEN

INDUSTRIE

VERPACKUNGSMASCHINEN

UNIVERSITÄT

BAUVERMESSUNG

AUTOMATISIERUNGSTECHNIK

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (ME TQM)



In der Fortbildung wird oft über Qualität der Trainingsinhalte gesprochen. Selbstverständlich ist es von elementarer Bedeutung, dass Inhalte einer hohen Qualität unterliegen.

Die **me Weiterbildung** geht hier noch einen Schritt weiter – für noch mehr Qualität in der Weiterbildung: So wie der Inhalt müssen auch der Lerntransfer und die Lernvermittlung festgelegten Qualitätsansprüchen entsprechen. Somit wird zusätzlich zum Trainingsinhalt auch der Trainer im Qualitätsmanagement berücksichtigt. Alle me Praxis- und Spezial-Trainer durchlaufen die Ausbildung zum jeweiligen Thema und werden mehrmals im Jahr in den Trainings hospitiert.

Dies garantiert Weiterbildung auf höchstem Niveau.

Deshalb hat die **me Weiterbildung** ein eigenes „Total Quality Management“ me TQM entwickelt. Dies stellt extrem hohe Anforderungen an die Trainingsinhalte und an den me Praxis-Trainer in der Wissensvermittlung.



me TQM – Was haben unsere Kunden davon?

Es ist sichergestellt, dass der geprüfte Trainingsinhalt auch wirklich den Teilnehmern vermittelt wird. Gerade in komplexen Trainingsmaßnahmen mit vielen Trainingsthemen ist es wichtig, dass alle Trainer aufeinander aufbauen, so dass die Teilnehmer die Methoden und Techniken als ineinander greifend erleben.

Eines der strengsten TQM garantiert eine nachhaltige und wirkungsvolle Umsetzung – gerne auch in Ihrem Unternehmen.

KVD Förderkreispartner

Der Kundendienst-Verband Deutschland e.V. (KVD) und die **me Weiterbildung** arbeiten in der Weiterbildung zusammen. Die Trainingsmaßnahmen sind im Rahmen der KVD Zulassung im KVD Weiterbildungsportal mit aufgenommen.

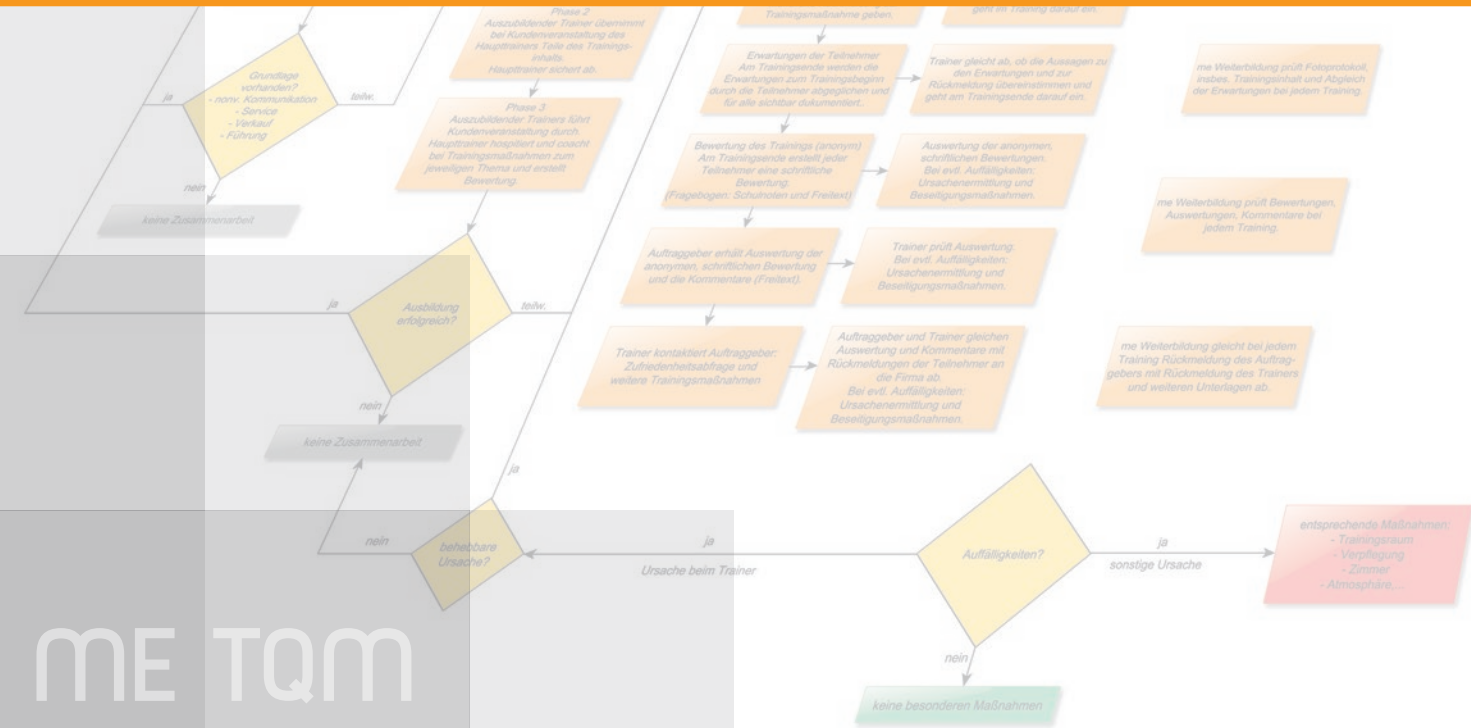
Dies ist ein weiterer Schritt, die hohe Qualität der Trainingsthemen sicherzustellen und unterstreicht den Spezialisten-Anspruch der **me Weiterbildung** und das Qualitätsdenken.

Eingetragenes Mitglied im:



ME TQM

me TQM



WISSEN, MIT WEM MAN ZUSAMMENARBEITET



Kein Überraschungs-Ei zum Trainingsstart!



Im me Weiterbildungs-Trainernetzwerk gibt es keinen „freien“ Trainerpool. Die Kunden bei **me Weiterbildung** wissen immer, welcher Spezialist für die Trainingsmaßnahme verantwortlich ist. Auch die Abstimmung im Detail erfolgt immer

mit dem jeweiligen Trainer. Und dieser Trainer führt dann auch die Trainingsmaßnahme durch. Besonders bei Trainingsmaßnahmen, welche über mehrere Follow UP-Stufen laufen, wird die Kontinuität von den Teilnehmern geschätzt. Genau dies ist für unsere Kunden ausschlaggebend – vom Groß-Konzern über den Mittelstand bis hin zum Start-UP-Unternehmen.



Diese Zuverlässigkeit und Berechenbarkeit führt bei den Kunden der **me Weiterbildung** zu einer hohen Integration in die jeweiligen Projekte zur Unternehmensentwicklung.

Zahlreiche Kunden begleitet die **me Weiterbildung** über viele Jahre sehr erfolgreich.

Das Vertrauen der Kunden ist so groß, dass auch Moderationen von Geschäftsleitungstagen, Produkt-Ideen Workshops, Teamentwicklungen usw. von den me Praxis-Trainern übernommen werden.

Sie möchten in der Weiterbildung neue Wege gehen?

Das me Weiterbildungs-Team steht Ihnen gerne für die Realisierung Ihrer Projekte zur Verfügung.

me Praxis-Trainer:

- Markus Eckstein
- Fred Kastens
- Ferdinand Soethe

me Spezial-Trainer:

- Michael Moritz

me Innendienst:

- Monika Eckstein
- Sandra Doneff

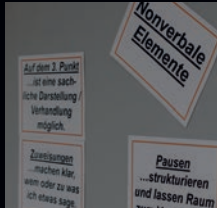
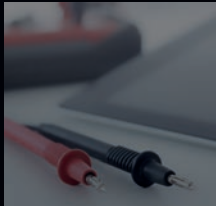
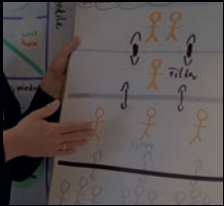
ZUSAMMENARBEIT



Die Spezialisten für Service und Vertrieb

me|WEITERBILDUNG

markus eckstein • fred kastens • ferdinand soethe



ERFOLGREICHE WEITERBILDUNG IST BUCHBAR

me Weiterbildung – die Spezialisten GmbH
Sonnenleite 6
D-91077 Neunkirchen am Brand



Telefon: +49 (0) 9192 / 994 36 80
Telefax: +49 (0) 9192 / 994 36 81

E-Mail: info@me-weiterbildung.de
Internet: www.me-weiterbildung.de



www.METHODISCH-ERFOLGREICH.de

Kommunikation

Methodische
Fehlersuche **MF**^{4.0}

Train the Trainer

Führung

Burnout

Verkauf

Interkulturell

Coaching/Workshop