

Praxiserprobte Trainingsbausteine

Seminare und Workshops Einzelhandel

- **Menschen bewegen**
- **Menschen fordern**
- **Menschen fördern**

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Prolog	3
Für Führungskräfte	
Die Führungskraft als Coach	4
Erfolgreiche Mitarbeiterführung direkt am POS	5
Für Verkäufer	
Kunden gewinnen, Kunden begeistern, erfolgreicher verkaufen	6
Rhetorik und Schlagfertigkeit! Damit Sie nie mehr sprachlos sind	7
Give me Five! Wie Sie geschickt durch Zusatzverkäufe...	8
Reklamation! Wie Sie ganz cool...	9
Special!	
Verkaufstraining LIVE! Das etwas andere Verkaufstraining	10
Für Notizen	11
Unser Service für Sie	12
Trainerprofil	13
Impressum	14

Prolog

Wir beraten Unternehmen, Geschäftseinheiten, Führungskräfte, sowie deren Mitarbeiter und unterstützen sie durch individuelle Trainings und Coachings.

Dabei entwickeln und trainieren wir Menschen in ihrem Arbeitsumfeld, um Ansätze für Verbesserungen zu finden und neue Impulse zu vermitteln. Dies geschieht durch Analysen, Seminare, Trainings, Einzelcoachings und individuell mit Ihrem Unternehmen abgestimmten Einsätzen.

Die Menschen stehen dabei stets im Mittelpunkt! Jede Trainingsmaßnahme muss Nutzen für den Mitarbeiter selbst und für das Unternehmen bringen. Die Inhalte müssen deshalb schnell, nachhaltig und mit spürbarem Erfolg in der täglichen Praxis umsetzbar sein.

Mitarbeiter noch erfolgreicher machen...

In Zeiten sich ständig wandelnder Märkte, gestiegener Ansprüche und Erwartungen der Kunden, sowie ein hart geführter Wettbewerb, stellt an die Motivation und an die Einstellung der Mitarbeiter eine täglich neu zu beweisende, große Herausforderung im Einzelhandel.

Mit unseren „**Praxiserprobte Trainingsbausteine**“ bieten wir Ihnen eine Auswahl von Seminaren, Trainings und Workshops an, die speziell auf den Branchenbereich Einzelhandel ausgerichtet sind.

Damit die Teilnehmer für ihre Bedürfnisse entsprechend den bestmöglichen Nutzen aus den Seminaren, Trainings und Workshops mitnehmen können, legen wir größten Wert auf die Stärkung der Persönlichkeit, der Präsenz und der Kommunikationsfähigkeit unserer Teilnehmer. Schließlich sind neben dem Fachwissen, die Persönlichkeitskompetenz und die soziale Kompetenz die wichtigsten Schlüsselfaktoren für erfolgreiches Wirken des Mitarbeiters.

Zielgerichtet, systematisch und systemisch erarbeiten wir im Seminar Möglichkeiten und Methoden, die von den Teilnehmern sofort in die tägliche Praxis umgesetzt und angewandt werden können.

Investition in die Mitarbeiter

Wer in seine Mitarbeiter investiert, investiert in die Zukunft seines Unternehmens. Damit Sie Ihre Investition in Ihre Mitarbeiter schnell und übersichtlich kalkulieren können, sind unsere Preise für die „**Praxiserprobte Trainingsbausteine**“ als Festpreise gestaltet. Sie bezahlen den Festpreis für das Seminar oder Workshop, zuzüglich Mehrwertsteuer, ohne weitere Nebenkosten.

Die Führungskraft als Coach

Zielgruppe	Chefs und Führungskräfte
Thema/Ziele	Wer seine Mitarbeiter motiviert und unterstützt lernfähig und erfolgreich zu sein, macht seine Abteilung, sein Team und somit sein Unternehmen für die Zukunft erfolgreich. Das Seminar vermittelt Methoden und Möglichkeiten wie Sie Ihre Rolle als Coach leichter und Ziel-orientiert umsetzen. Wie Sie durch Coaching Lern- und Entwicklungsprozesse Ihre Mitarbeiter besser unterstützen und fördern.
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rollenverständnis: Was heißt Coach zu sein? ▪ Welche Anforderungen werden an den Coach gestellt? ▪ Wie Sie Ihre neue Rolle als Coach mit Ihren bisherigen Aufgaben in Einklang bringen ▪ Coaching-Bedarf richtig einschätzen ▪ Coachen: Gezielt, geplant oder spontan bei Bedarf ▪ Erfolgreiche Coaching Instrumente ▪ Coaching und Feedback
Methoden	Intensiv-Workshop, Diskussion, Gruppenarbeiten, Moderation, Fallbeispiele
Anzahl Teilnehmer	8 Personen
Umfang/Dauer	2 Tage
Investition	3.700,00 € - zzgl. MWSt.

Erfolgreiche Mitarbeiterführung direkt am POS

Zielgruppe	Chefs und Führungskräfte
Thema/Ziele	Das Geschäft im Einzelhandel wird an der Theke gemacht. Sie erarbeiten im Seminar Möglichkeiten und Methoden, wie Sie am POS rasch, gezielt und wirkungsvoll durch Führung Ihre Mitarbeiter zu Erfolgen anleiten. Sie reflektieren im Seminar Ihren Führungsstil und konzentrieren sich auf Ihre Kernaufgaben. Sie überprüfen Ihre derzeitigen Führungs-Instrumente und erkennen, wie Sie Ihre Mitarbeiter noch besser motivierend führen und leiten können. Sie sind in der Lage Ihre Mitarbeiter erfolgreich zu coachen und die notwendigen Feedbackgespräche konstruktiv zu führen.
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundlegende Überlegung zur Führungsaufgabe am POS ▪ Unternehmens- und Mitarbeiterinteressen im Einklang ▪ Auswirkungen unterschiedlicher Führungsstile ▪ Analyse des eigenen Führungsstils ▪ „Spielregeln“ vorleben ▪ Führungsarbeit im Einzelhandel ▪ Ziele und Aufgaben von Führen und Leiten ▪ Analyse der eigenen Führungs-Instrumente ▪ Optimierung des eigenen Führungsstils ▪ Methoden des Coachings am POS ▪ Motivierende Gestaltung der Vorgehensweise
Methoden	Intensiv-Seminar, Diskussion, Gruppenarbeiten, Fallbeispiele
Anzahl Teilnehmer	8 Personen
Umfang/Dauer	2 Tage
Investition	3.700,00 € - zzgl. MWSt.

Kunden gewinnen, Kunden begeistern, erfolgreicher verkaufen!

Zielgruppe	Alle Mitarbeiter im Verkauf
Thema/Ziele	<p>Ein motivierter und begeisterter Verkäufer taugt doppelt soviel! Wer gut drauf ist und diese Begeisterung an seine Kunden weitergeben kann, verkauft leichter und erfolgreicher. Die Teilnehmer lernen in diesem Seminar wie sie sich selbst noch besser motivieren können und durch Wirkung, Begeisterung und Ausstrahlung mehr Kunden anziehen.</p> <p>Sie lernen, wie sie durch ihre Außenwirkung, Selbstbewusstsein, Motivation und Begeisterung Verkaufserfolge besser beeinflussen und mehr Umsatz erzielen können</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundenerwartungen an Verkäufer und Service ▪ Grundlagen des Verkaufserfolgs und der Verkaufspsychologie ▪ Positiv Denken und Handeln ▪ Möglichkeiten der Selbstmotivation ▪ Präsent sein im Verkaufsgespräch ▪ Anderen eine Freude bereiten ▪ Je besser die Stimmung, desto besser die Zustimmung ▪ Stimmung für Verkaufserfolge gezielt nutzen ▪ Stimmung für Kundenbindung gezielt nutzen ▪ ...und praktische Tipps für den Verkaufsalltag
Methoden	Lehrgespräche, Einzel- und Gruppenarbeiten, Fallbeispiele aus der Praxis, Diskussion
Anzahl Teilnehmer	12 Personen
Umfang/Dauer	2 Tage
Investition	3.300,00 € - zzgl. MWSt.

Rhetorik und Schlagfertigkeit!

Damit Sie nie mehr sprachlos sind

Zielgruppe	Verkäuferinnen und Verkäufer Einzelhandel
Thema/Ziele	Sicheres und souveränes Auftreten in jeder Verkaufssituation, Schlagfertigkeit im Umgang mit Kunden, Sicherheit in der Argumentation und Stärkung der verkäuferischen Persönlichkeit, sind die wesentlichen Schwerpunkte in diesem Intensiv-Seminar. Die Teilnehmer lernen sich selbst besser zu „verkaufen“. Präsent zu sein, wirkungsvoll zu argumentieren und durch positive Ausstrahlung, sowie Begeisterung Verkaufserfolge aktiv zu beeinflussen. Sie lernen und erarbeiten Methoden, dass schwierige Situationen mit „Feilschern“ und Reklamationen, leicht und problemlos zu erledigen sind.
Inhalte	<ul style="list-style-type: none">▪ Grundlagen der Kommunikation▪ Grundlagen der Rhetorik▪ Abbau von Hemmungen (Stärken-/Schwächen-Analyse)▪ Präsent sein: Kompetent und überzeugend auftreten▪ Sicher argumentieren: Kunden- und Lösungs-orientiert▪ Grundzüge aus der Dialektik▪ Körpersprache und nonverbale Kommunikation▪ Umgang mit „tierisch“-unterschiedlichen Kundentypen▪ Schlagfertig und souverän in jeder Verkaufssituation▪ Achtung, Reklamation (oder „Feilscher“)! Künftig kein Problem▪ Praktische Hilfen für den Verkaufsalltag
Methoden	Intensiv-Training, Einzel- und Gruppenarbeiten, Fallbeispiele aus der Praxis, Diskussion, Rollenspiele mit Videofeedback
Anzahl Teilnehmer	8 Personen
Umfang/Dauer	2 Tage
Investition	3.300,00 € - zzgl. MWSt.

Give me Five!

Wie Sie geschickt durch Zusatzverkäufe Kundenzufriedenheit erhöhen und mehr Umsatz erzielen

Zielgruppe	Verkäufer im Einzelhandel
Thema/Ziele	Eine Spitzen-Verkaufskraft im textilen Sortiment verkauft pro Kunde fünf Teile. Ziel des Workshops ist es die Teilnehmer bewusst über Möglichkeiten und Methoden hinzuführen und zu sensibilisieren, ihre persönliche Verkäuferleistung durch Zusatzverkäufe bewusst zu steigern.
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Zusatzverkauf beginnt bereits bei der Begrüßung! ▪ Motive und Kaufverhalten ▪ Unterschiedliche Kundentypen, unterschiedliches Verhalten, unterschiedliche Vorgehensweise ▪ Erwartungen der Kunden an Verkäufer und einen professionellen Kundenservice ▪ Emotionen im Verkauf besser nutzen ▪ Möglichkeiten von Zusatzverkäufen ▪ Professionelle Warenvorlage und Beratung ▪ <u>Chance 1:</u> Anprobeprozess zur Vorbereitung des Zusatzverkaufs ▪ <u>Chance 2:</u> Beim Abschluss und Kassierprozess ▪ ... und jede Menge praktische Tipps
Methoden	Diskussion, Lehrgespräche, Gruppenarbeiten, Praxisübungen
Anzahl Teilnehmer	12 Personen
Umfang/Dauer	1 Tag
Investition	1.650,00 € - zzgl. MWSt.

Reklamation! Wie Sie ganz cool mit schwierigen Situationen umgehen

Zielgruppe	Verkäuferinnen und Verkäufer im Einzelhandel
Thema/Ziele	Unterschiedliche Kundentypen und der Umgang mit schwierigen Situationen im Verkauf bedeutet für die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer wieder eine besondere Herausforderung. Die Teilnehmer lernen im Workshop Möglichkeiten und Methoden kennen, die ihnen helfen mit schwierigen Situationen im Verkauf besser umzugehen und erfolgreich zu meistern. Anhand von Praxisbeispielen der Teilnehmer werden Übungen und Beispiele erarbeitet und trainiert.
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psychologisch richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Kundentypen ▪ Kundentypologie als Hilfe für den richtigen Umgang mit Kunden ▪ Unfaire Angriffe abwehren und erfolgreich meistern ▪ Kundenansprache bei Diebstählen ▪ <i>REKLAMATIONEN</i> als Verkaufschance nutzen! ▪ <i>DIE</i> Reklamations-Strategie für alle Fälle. ▪ Systemisches Beschwerdemanagement nutzen ▪ ... und jede Menge praktische Tipps
Methoden	Intensiv-Workshop, Diskussion, Fallbeispiele aus der Praxis und Gruppenarbeiten
Anzahl Teilnehmer	12 Personen
Umfang/Dauer	1 Tag
Investition	1.650,00 € - zzgl. MWSt.

Special - Verkaufstraining LIVE!

Das etwas andere Verkaufstraining

Zielgruppe	Führungskräfte und Mitarbeiter aus dem Einzelhandel
Thema/Ziele	<p>Im Verkaufstraining LIVE erleben Sie vor Ort, wie Verkauf in anderen Geschäften, mit gleichen oder ähnlichen Sortimenten, von den dortigen Mitarbeitern praktiziert wird. Sie erleben LIVE in der Rolle des Kunden, direkt am POS, wie Kunden-Orientierung, Service, Kompetenz, Zielorientierung, Umgang mit dem Kunden und Einkaufserlebnis umgesetzt wird.</p> <p>Sie dokumentieren jedes Kundenerlebnis von jedem besuchten Geschäft systematisch zur Ergänzung für Ihren eigenen Lerntransfer. Im Theorieteil trainieren Sie intensiv, mit dem Hintergrund der erlebten Praxiserfahrung, durch Begeisterung und Kompetenz, Kunden- und Ziel- und orientierter zu verkaufen.</p> <p>Sie lernen durch diesen Mix aus Praxis und Theorie Ihre eigenen Verkaufssituationen besser einzuschätzen, erfolgreich und zielsicher zum Abschluss zu führen, die Kundenzufriedenheit sowie Kundenbindung zu erhöhen.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Was ist Verkaufstraining LIVE? ▪ Detailliertes Briefing für die Praxis ▪ Verkaufstraining LIVE selber erleben! ▪ Lernen durch „Seeing is believing“ ▪ Dokumentation der „Kauf- und Kundenvorgänge“ ▪ Rückblick auf die „Einkaufserlebnisse“ ▪ Einschätzung und Beurteilung der Verkaufssituationen ▪ Fazit und Konsequenzen für die eigene Verkaufspraxis ▪ Training der neuen Kunden- und Verkaufssituationen ▪ ...und praktische Hilfen für den Verkauf
Methoden	POS-Exkursion und Store Checking, Workshop, Gruppenarbeiten, Intensiv-Training spezieller Verkaufssituationen
Anzahl Teilnehmer	12 Personen
Umfang/Dauer	2 Tage
Investition	3.300,00 € - zzgl. MWSt.



Rainer Forster
Training & Beratung

Für Notizen

Unser Service für Sie

1. **Führungs- und Verkaufstrainings seit 1995**
Nutzen Sie das Know how aus jahrelanger Trainings-, Coaching- und Beratungserfahrung im Bereich Verkauf, Vertrieb und Marketing.
2. **Aus der Praxis für die Praxis**
Sie arbeiten mit einem Trainer zusammen, der selbst über 20 Jahre praktische Vertriebs- und Führungserfahrung verfügt. Dadurch stellen Sie sicher, dass Ihre Seminare, Trainings und Workshops 100% praxisorientiert sind und die erlernten Inhalte bereits am nächsten Arbeitstag umgesetzt werden können.
3. **Zufriedenheitsgarantie**
Weil Sie mit der Leistung des Trainings zufrieden sind, bezahlen Sie das Trainerhonorar. Sollten Sie nicht zufrieden sein, bezahlen Sie kein Honorar! Genießen Sie die Sicherheit, Ihr Budget für Trainings- und Qualifizierungsmaßnahmen genau richtig zu investieren.
4. **Vertrieb und Verkauf ist unsere Stärke!**
Durch die konsequente Konzentration auf die Kernkompetenzen Verkauf, Vertrieb und Marketing haben Sie die Sicherheit, in diesen Bereichen ausgewiesenes Expertenwissen zu nutzen.
5. **Erfolgsorientierte Honorierung (nicht bei „Praxiserprobte Trainingsbausteine“ vorgesehen)**
Sie können zwischen einem fest vereinbarten Honorar und einer erfolgsabhängigen Honorierung, die sich an dem ROI der Trainingsmaßnahme orientiert, wählen.
6. **Honorarfreie Erstgespräche**
Das erste Gespräch ist für Sie honorarfrei. Sie haben somit die Möglichkeit sich Ihren eigenen Eindruck zu machen.
7. **Verkaufs- und Vertriebsanalyse vor Ort (nicht bei „Praxisorientierte Trainingsbausteine“ vorgesehen)**
Dadurch können Sie sicher sein, dass die Trainings Ihren Bedarf ganz genau treffen. Wir fragen, hinterfragen, beobachten, interviewt EDV-gestützt und analysiert bis ins Detail, und stimmen Ihr Seminar- und Trainingskonzept genau auf die Ergebnisse ab.
8. **Aktivieren und motivieren**
statt nur zu informieren ist die Prämisse unserer Seminare, Trainings und Workshops. Begeisterung die überspringt. Moderne Lern- und Trainingsmethoden, die interaktives Lernen ermöglichen und von Ihren Teilnehmern fordern. Es ist das Seminar Ihrer Mitarbeiter, nicht unser Seminar. Die Selbstverantwortung Ihrer Mitarbeiter zur eigenen Entwicklung steht im Mittelpunkt.
9. **Lernerfolge durch Qualitäts- und Lerntransfersicherung**
Durch unterschiedlichste Methoden und Teilnehmer-zentrierte Maßnahmen können Sie sicher sein, dass die Inhalte verstanden und gelebt werden. Begleitende Unterlagen unterstützen noch das Ganze.
10. **Fotoprotokolle dokumentieren die erarbeiteten Seminarergebnisse**
Sie haben stets einen Überblick über die gemeinsam erarbeiteten Inhalte und Ergebnisse. Dadurch sind Sie in der Lage, erlernte Werkzeuge und Inhalte zu vertiefen und nachhaltig zu implementieren.
11. **Referenzen**
erhalten Sie gern auf Wunsch. Damit Sie sicher sein können, vermitteln wir den persönlichen Kontakt zu einem Geschäftspartner, der bereits mit uns erfolgreich zusammen gearbeitet hat. Hinterfragen Sie kritisch und machen Sie sich Ihr eigenes Bild.
12. **Maßgeschneidertes Inhouse-Seminare, individuelles Coaching oder „Praxiserprobte Trainingsbausteine“**
Entscheiden Sie selbst, welche Art der Weiterbildung für Ihre Mitarbeiter oder die Mitarbeiter Ihrer Kunden genau richtig ist. Dann können Sie sicher sein, dass das vermittelte Wissen auch nachhaltig gelebt wird.
13. **Die Trainings-Umgebung**
Wählen Sie bei der Durchführung zwischen Seminaren und Trainings bei Ihnen im Haus, oder in einem geeigneten Seminarhotel oder bei uns im Allgäu, z.B. auf dem Gipfel, umgeben von Natur pur, auf einer Berghütte.
14. **Experten-Netzwerk für alle Seminarthemen außerhalb unserer Kernkompetenzen**
Sollten Sie für Themen die außerhalb unserer Kernkompetenzen liegen einen Trainer suchen, empfehlen wir Ihnen gern den richtigen Partner, der zu Ihnen und Ihren Mitarbeitern passt.
15. **Themenbezogene Literaturtipps**
gibt es als Anhang bei jedem Seminar, Training oder Workshop in der Seminarmappe. Wenn Sie darüber hinaus weitere Empfehlungen wünschen, stellen wir Ihnen diese gern zusammen.

Trainerprofil



Rainer Forster

Selbständiger Trainer/Berater BDVT, seit 1995
Systemischer Business Coach, seit 2011

Trainer/Berater-Qualifikation

- Trainerausbildung bei Klett WBS, Stuttgart
- Trainerausbildung bei ICL-Institut, Lindlar
- Fortbildungen in Moderationsmethode
- Fortbildungen in Transaktionsanalyse
- Fortbildungen in Open Space-Methode
- Mentaltraining bei Andreas Ackermann, Anwil/CH
- Ausbildung zum Systemischen Business Coach bei Heidi Reimer, Münchner Akademie für Business Coaching
- Mentorcoaching bei Ortrun Wagemann, München

Praktische Berufserfahrung

- Industriekaufmann IHK
- zwanzig Jahre Verkaufs- und Führungserfahrung
- als Außendienstmitarbeiter, Spezialist Vertrieb und Marketing, Geschäftsleiter im TEH, Verkaufsleiter im Außendienst, Leiter Außendienst und Vertriebskoordination
- bei Kunert-Werke, W.L. Gore GmbH, Friedrich Kögel KG und Kunert AG

Tätigkeitsschwerpunkte

- Management- und Verkaufstraining, Systemisches Business Coaching (Einzelcoaching), POS-Coaching im TEH, Training on-the-job, Feldbegleitung, Verkauf/Vertriebs-Analysen

Trainer-Netzwerk

- Mit zehn Trainern und Coaches im Bereich Personal- und Organisationsentwicklung

Mitglied im

- Berufsverband der Trainer, Berater und Coaches e.V., Köln

Impressum

Firma:	Rainer Forster Training & Beratung BDVT
Gegründet:	1995
Inhaber:	Rainer Forster
Anschrift:	Auf den Ecken 11 D-87509 Immenstadt
Telefon/ Telefax:	T +49 (0) 8323 98484 F +49 (0) 8323 98485
mailto:	info@forster-training.de
Internet:	www.forster-training.de
Bankverbindung:	Sparkasse Allgäu Konto 512 905 BLZ 733 500 00
Steuer-Nummer:	123/217/90028 Finanzamt Immenstadt
Umsatzsteuer-ID:	DE 174 163 139
Copyright:	1995-2013 by Rainer Forster
Teilnehmerzahl	Übersteigt die Teilnehmerzahl die angegebene maximale Personenzahl des Seminars/Workshops, berechnen wir pro Teilnehmer eine Gebühr von 125,00 € pro Tag, zzgl. Mehrwertsteuer. Preise gültig 2013/14