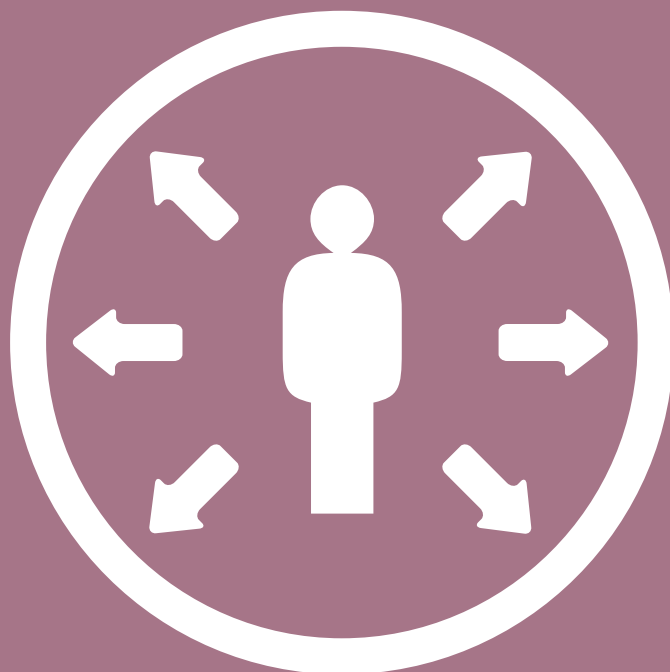


Six colorful 3D figures (purple, red, orange, green, blue, and dark blue) are holding a white sign with the text 'Soziale Kompetenzen & Verkauf'. The figures are standing on a row of colored blocks.

Soziale Kompetenzen & Verkauf

- Persönlichkeitsentwicklung
- Verkauf & Einkauf
- Kommunikation & Marketing



**→ Persönlichkeitsentwicklung****teamgeist's trickkiste**

Zielgruppe: Lehrlinge aus allen Branchen. Inhalt: In diesem Seminar erhalten die Lehrlinge wertvolle und neue Tools, um in schwierigen Situationen sofort richtig und angemessen zu reagieren oder auch mit schwierigen Kunden zu Gunsten des Betriebes richtig umgehen zu können. Behandelt werden auch Situationen des alltäglichen Berufslebens, z.B. direkter Kundenkontakt, Telefongespräche, etc. Die Lehrlinge lernen spontaner mit ihrer Sprache umzugehen und ihr aktiver Wortschatz wird ausgebaut und verfeinert. Durch das Finden der passenden Worte werden die Lehrlinge damit auch zu wertvollen Visitenkarten des Betriebes. Methodik: Humorcoaching®, Clownerie, Improvisation, psychologische Techniken, Erlebnispädagogik, Zauberkunst, Kommunikationstechniken, Psychodrama, Rollenspiel,...

teamgeist	1 Tag	EUR 190.- (zzgl. 20% Ust)	
avt-15001	Innsbruck	07.10.2009	Mi, 09.00-17.00
avt-15002	Innsbruck	14.10.2009	Mi, 09.00-17.00

Lernen lernen

Zielgruppe: Lehrlinge im 1. Lehrjahr; Inhalt: Auswertung des Lerntyps, Lernmethoden, Vorbereitung zum Lernen, Ablauf einer Lernphase, Zeitplanung, Pausenplanung, lernunterstützende Maßnahmen. Ziel: das Gehörte in die Tat umsetzen und die Abneigung gegen das Lernen verlieren

Swarovski	2 Tage	Preis auf Anfrage	
avt-15013	Absam	Datum & Uhrzeit auf Anfrage	

Lernen lernen

Was tue ich, wenn ich keine Lust zum Lernen habe? Wie kann ich mich selbst motivieren? Was für ein Lerntyp bin ich? Nach welcher Methode soll ich lernen? Wie soll ich beim Lernen zu Hause vorgehen? Wie wiederhole ich am effektivsten den Lernstoff? Wie übe ich am erfolgreichsten? Wie mache ich Erfolgskontrollen? Wie strukturiere ich den Lernstoff? Wie verschaffe ich mir einen Überblick über große Stoffmengen? Wie verwendet man eine Lernkartei? Wie plane ich die Lernumgebung am besten? Wie erstelle ich einen Zeitplan und halte ihn auch konsequent ein? Wie soll der eigene Arbeitsplatz gestaltet sein? Wann lernt man am besten? Wie bereite ich mich auf Prüfungen optimal vor? Wie soll ich mich während der Prüfung verhalten? Wie gehe ich mit Konzentrationsschwierigkeiten und Prüfungsstress bzw. Prüfungsangst um? Wie lerne ich, mich zu entspannen?

BFI Tirol	6 UE	EUR 55,-	
101910192	Innsbruck	22.10.-29.10.2009	Do, 19.15-22.00

Das Ausbildungsprogramm für Lehrlinge bietet eine Auswahl an möglichen Kursen. Natürlich können auch weitere Maßnahmen für Sie organisiert und gefördert werden, sofern diese dem Berufsbild entsprechen. Setzen Sie sich einfach mit uns in Verbindung – wir beraten Sie gerne.



ABC Trainings für Lehrlinge aus Industrie, Dienstleistungssektor und Tourismus - Modul 1

In den ABC Trainings werden wertvolle Inhalte für die Persönlichkeitsbildung, die Entwicklung der sozialen Kompetenz und Führungskompetenz vom 1. bis 3. Lehrjahr aufbauend vermittelt. Die einzelnen Module sind in sich abgeschlossene Trainingssequenzen und können daher nicht nur als Gesamtpaket sondern auch als Einzelmodule besucht werden. Modul A (1. LJ): Arbeiten im Team, Standortbestimmung in der Gruppe, Erfolgsfaktoren definieren, Umgang mit herausfordernden Situationen lernen. Modul B (2. LJ): Unfall-Fehlerquellen Analyse, Unfallvermeidung, Ernährung+Sport ≠ Essen+Bewegung. Modul C (3. LJ): Persönlichkeitsbildung, Teamrollen wechseln, Perspektiven verändern, Reflexion, Analyse von Schlüsselerlebnissen. Ziele stecken, Ziele verfolgen.

Monz	3 Tage	EUR 420,- (zzgl. 20% Ust)	
avt-15003	Innsbruck	22.09.-24.09.2009	Uhrzeit auf Anfrage
avt-15004	Innsbruck	06.10.-08.10.2009	Uhrzeit auf Anfrage
avt-15005	Innsbruck	20.10.-22.10.2009	Uhrzeit auf Anfrage
avt-15006	Innsbruck	10.11.-12.11.2009	Uhrzeit auf Anfrage

ABC Trainings für Lehrlinge aus Industrie, Dienstleistungssektor und Tourismus - Modul 2

Modul B (2. LJ): Unfall-Fehlerquellen Analyse, Unfallvermeidung, Ernährung+Sport ≠ Essen+Bewegung.

Monz	3 Tage	EUR 420,- (zzgl. 20% Ust)	
avt-15007	Innsbruck	29.09.-01.10.2009	Uhrzeit auf Anfrage
avt-15008	Innsbruck	13.10.-15.10.2009	Uhrzeit auf Anfrage
avt-15009	Innsbruck	27.09.-29.10.2009	Uhrzeit auf Anfrage
avt-15010	Innsbruck	17.11.-19.11.2009	Uhrzeit auf Anfrage

ABC Trainings für Lehrlinge aus Industrie, Dienstleistungssektor und Tourismus - Modul 3

Modul C (3. LJ): Persönlichkeitsbildung, Teamrollen wechseln, Perspektiven verändern, Reflexion, Analyse von Schlüsselerlebnissen. Ziele stecken, Ziele verfolgen. der Kunden sprechen, Motivation und Arbeitsstil

Monz	3 Tage	EUR 420,- (zzgl. 20% Ust)	
avt-15011	Innsbruck	Datum & Uhrzeit nach Vereinbarung	

Persönlichkeitsentwicklung für Lehrlinge im Tourismus - eigene Stärken und Grenzen kennen lernen

Erkennen Sie Ihre persönlichen Stärken und Schwächen; Analysieren Sie Ihren Arbeitsstil; Lernen Sie, wie Sie künftig Konflikte vermeiden; Schaffen Sie eine Umgebung, die Ihren Erfolg am meisten fördert und finden Sie heraus, wie Sie Vorgesetzte, Kollegen/Kolleginnen besser verstehen; Erfahren Sie, wie Sie bewusster kommunizieren; Nutzen Sie die Chance für Ihr persönliches Wachstum. Analyse, Gruppengespräche und praktische Übungen mit Videobeispielen geben ein klares Bild über mögliche Veränderungsprozesse und persönliche Chancen im stressfreien Umgang mit Anderen.

WIFI Tirol	8 UE	EUR 135,-	
85341019	Innsbruck	06.10.2009	Di, 09.00-17.00



➔ Verkauf & Einkauf

Top im Shop - Verkaufstraining für Lehrlinge im Einzelhandel

Zielgruppe: Lehrlinge im Einzelhandel. Inhalte: Wie erkenne ich den Bedarf meiner Kunden? Was ist der Wunsch, das Ziel meiner Kunden? Welche (Kauf) Motive haben meine Kunden? Welchen Nutzen haben meine Kunden von ihrem Einkauf bei mir? Lehrlinge erlernen Methoden und Modelle des aktiven Verkaufens kennen, üben mit Kollegen in der Gruppe und steigern dadurch ihre künftigen Verkaufserfolge. Sie lernen, Kunden zu begeistern und diese zu binden.

WIFI Tirol	8 UE	EUR 135,-	
34541019	Innsbruck	13.10.-20.10.2009	Di, 09.00-17.00

Verkaufs- und Kommunikationstraining für Lehrlinge im Tourismus

Sein persönliches Wahrnehmungsmuster entdecken und erfahren welche Worte wie und warum wirken. Ein Seminar mit ganz einfachen Zielen: Glückliche Gäste, mehr Umsatz und viel, viel Eigenmotivation.

WIFI Tirol	8 UE	EUR 135,-	
85608019	Innsbruck	18.11.2009	Mi, 09.00-17.00

Kernkompetenzen im Verkauf

Die richtigen Fragen (Schlüssel Fragen) erlernen und stellen, der optimale Ablauf eines Verkaufsgesprächs, Elemente eines wirksamen Agierens mit Kunden, Reklamationen sind doch nicht so schlimm, die Sprache der Kunden sprechen, Motivation und Arbeitsstil

BFI Tirol	8 UE	EUR 169,-	
803026192	Reutte	10.09.2009	Do, 09.00-17.00
103026192	Innsbruck	23.09.2009	Mi, 09.00-17.00
103026292	Innsbruck	13.11.2009	Fr, 09.00-17.00
903026292	Schwaz	20.11.2009	Fr, 08.00-17.00

Verkaufstraining - Personal Selling

Optimalen Kundenkontakt schaffen; die Wünsche der Kunden wahrnehmen; Schlüssel Fragen erkennen und stellen; auf die gleiche Wellenlänge des Kunden kommen; was wirklich funktioniert im Kundenkontakt; Reklamationen sind doch nicht so schlimm; die Sprache der Kunden sprechen; Motivation und Arbeitsstil; Werte, Regeln und Entscheidungsstrategien; Umgang mit Fragen, Einwänden, Kritik und beleidigende Bemerkungen; sich mental vorbereiten. Methodik: Fachinput nach Schwerpunkten, Persönlichkeitstest, Partner - und Gruppenübungen

BFI Tirol	16 UE	EUR 199,-	
803036092	Reutte	11.09.-12.09.2009	Fr, Sa, 09.00-17.00
103026092	Innsbruck	06.10.-08.10.2009	Di-Do, 18.00-21.00
303026192	Imst	06.11.-07.11.2009	Fr, 14.00-18.00, Sa, 09.00-17.00



Der Kunde im Mittelpunkt

Kundenorientiertes Denken, kundenorientiertes Arbeiten und Verhalten - von der Kontaktaufnahme bis zur Verabschiedung. Ermittlung des Kaufwunsches des Kunden; Kundentypen und Kundengruppen

WIFI Tirol	20 UE	EUR 285,-	
31760019	Innsbruck	19.10.-22.10.2009	Mo-Do, 08.30-13.00

➔ Kommunikation & Marketing

Kommunikations- und Motivationstraining für Lehrlinge

Zielgruppe: Lehrlinge aller Branchen im 1. und 2. Lehrjahr. Inhalt: Kooperationsfähigkeit, Teamgeist, Teamarbeit, Umgangsformen, mein Auftritt - meine Erscheinung, Steigerung der Selbstsicherheit, Konfliktfähigkeit, Freude im Beruf, Durchhaltefähigkeit, Umgang mit Kunden, etc.

WIFI Tirol	8 UE	EUR 174,-	
13159609	Landeck	18.11.2009	Mi, 09.00-17.00

Telefontraining

Verhaltensweisen am Telefon; Besonderheiten wie Sprache, Ton, richtige Fragetechnik und Redewendungen; kundenorientiertes, zielgerechtes Telefonieren; aktives Zuhören, Umgang mit Beschwerden, Üben positiver Ausdrucksweisen; systematisches Durchgehen der Regeln und Grundlagen wirkungsvoller Telefonate; Checklisten zur praktischen Anwendung am Arbeitsplatz

BFI Tirol	8 UE	EUR 169,-	
803706092	Reutte	02.10.2009	Fr, 09.00-17.00
103706092	Innsbruck	12.10.2009	Mo, 09.00-17.00

Kundenorientiertes Telefonieren

Verhaltensweisen am Telefon, Vermittlung eines positiven Eindrucks, Sprache, sprechtechnische Übungen; Stimmübungen; erfolgreiche Fragetechniken, Redewendungen, Umgang bei Reklamationen bzw. Beschwerden, Regeln und Checklisten, praktische Übungen, Stimmanalyse, Videotraining, Feedback

BFI Tirol	8 UE	EUR 140,-	
503702592	Kufstein / Wörgl	17.10.2009	Sa, 09.00-18.00

Das Ausbildungsprogramm für Lehrlinge bietet eine Auswahl an möglichen Kursen. Natürlich können auch weitere Maßnahmen für Sie organisiert und gefördert werden, sofern diese dem Berufsbild entsprechen. Setzen Sie sich einfach mit uns in Verbindung – wir beraten Sie gerne.



Jeder kann telefonieren - professionelle Telefongespräche führen nur wenige

Das Wichtigste über ankommende Gespräche, über Verbinden, richtige Fragetechnik und Redewendungen. Mit Checklisten und anderen Hilfsmitteln kann der Arbeitsplatz noch besser organisiert werden.

WIFI Tirol	8 UE	EUR 179,-	
13305019	Innsbruck	07.10.2009	Mi, 09.00-17.00
13305509	Kufstein	14.10.2009	Mi, 09.00-17.00
13305409	Kitzbühel	21.10.2009	Mi, 09.00-17.00
13305909	Lienz	30.10.2009	Mi, 09.00-17.00

Die Telefonzentrale - Visitenkarte des Unternehmens

Die Imagefunktion der Telefonzentrale: Anrufer und Besucher begeistern durch gutes Auftreten; Eröffnungs- und Abschlusstechniken: Begrüßung und Vorstellung - sicher verbinden - der letzte Eindruck - positiv und verbindlich; Zeit ist Geld - telefonieren will gelernt sein: Wer ist wann wo zu erreichen? ABC des Buchstabierens - richtig fragen und aktiv zuhören; der Ton macht die Musik - Faktor „Stimme“: Ein Lächeln ist nicht zu überhören; sicher und gewandt im Umgang mit Besuchern: gute Beziehung zum Kunden finden - Besucherempfang - Trends und Empfehlungen

WIFI Tirol	8 UE	EUR 180,-	
31468019	Innsbruck	10.11.2009	Di, 09.00-17.00

Kernkompetenzen am Telefon

Persönliche und organisatorische Vorbereitung; die Stimmung - Sprache - Formulierung - Körperhaltung; das Zuhörverhalten steigern - hinhören und aktiv zuhören, nutzenbietende Kommunikation am Telefon, durch gezielte Aufmerksamkeit Gesprächsstil erkennen, orientierte Frageformen bilden; die akustische Visitenkarte des Unternehmens darstellen, Optimierung der Gesprächsführung; Planung und Durchführung erfolgreicher, kundenorientierter Telefongespräche; richtiges Verhalten bei Reklamationen und Missverständnisse vermeiden

BFI Tirol	8 UE	EUR 169,-	
303024192	Imst	13.10.-14.10.2009	Di, Mi, 18.00-22.00
903024592	Schwaz	10.11.2009	Di, 08.00-17.00

Kernkompetenzen der Kommunikation

Konstruktive Kommunikationstechniken, richtiges Feedback, Fragen die zum Ziel führen, souveränes Gesprächsverhalten; Stärkung der eigenen Persönlichkeit durch gezielten Einsatz von respektvollem und wertschätzendem Umgang mit Kunden und Gesprächspartnern; Synergieeffekte erzielen durch gute Wahrnehmung

BFI Tirol	8 UE	EUR 169,-	
303703592	Imst	25.09.2009	Fr, 13.00-21.00
603706092	Landeck	25.09.2009	Fr, 09.00-17.00



Richtig telefonieren im Tourismus - Aktiver Verkauf

Fehler am Telefon - richtige Formulierungen und Verhaltensweisen - Telefonregeln für den Betrieb -
Hilfsmittel für das eigene Unternehmen (Checklisten) - Fragen/Anwort - richtige Fragetechnik -
Beschwerden am Telefon - Verkaufsgespräche am Telefon (aktiver Verkauf am Telefon) -
Fax als Verkaufsinstrument

WIFI Tirol	16 UE	EUR 290,-	
85209019	Innsbruck	13.10.-20.10.2009	Di, 09.00-17.00

Imagefaktor Telefon als leistungsfähiges Serviceinstrument

Erfolgreiche Gesprächsvorbereitung: der erste Kontakt, Einsatz und Bedeutung von Stimme und Sprache, Lächeln durch das Telefon, effektives Telefonieren; Gesprächsdurchführung: gezieltes Führen eines Telefonates, Fragetechnik, Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern, Beschwerdemanagement, Umgang mit Störungen, häufige Fehlerquellen; Organisation am Arbeitsplatz: Vor- und Nachbereitung der Gespräche, Hilfsmittel, Checklisten

WIFI Tirol	8 UE	EUR 180,-	
31427019	Innsbruck	14.10.2009	Mi, 09.00-17.00

Das Ausbildungsprogramm für Lehrlinge bietet eine Auswahl an möglichen Kursen.
Natürlich können auch weitere Maßnahmen für Sie organisiert und gefördert werden, sofern diese dem Berufsbild entsprechen. Setzen Sie sich einfach mit uns in Verbindung – wir beraten Sie gerne.