

Schulungsprogramm 2025



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns, Ihnen nachstehend das Schulungsprogramm für das neue Akademiejahr 2025 präsentieren zu dürfen und hoffen, für Sie ein interessantes Angebot zusammengestellt zu haben.

Wie auch im letzten Jahr werden alle Veranstaltungen Live Online durchgeführt.

Auf der Website Ihrer Akademie (https://akademie.lobraco.eu/training_logcoop/) finden Sie zusätzlich noch einmal alle Informationen von A wie AGB bis V wie Veranstaltungsorte. Hier können Sie Ihre Buchungen direkt vornehmen.

Sollten Sie noch Rückfragen dazu haben, sind wir gerne für Sie da.

Mit freundlichen Grüßen
Jasminka Culic, Dipl. Kffr. (FH)
Personalleitung
Leitung LogCoop Akademie

Schulungsprogramm 2025

Seminar- nummer	Schulungsplan/ Titel	Termine 2025 (Live Online)
01-01	Finding Balance: Techniken zur Stressmanagement	04.+05.11.2025
01-02	Effektives Zeit- und Selbstmanagement	05.+06.03.2025
01-03	Führen von Mitarbeitern – Basistraining	17.+18.03.2025
01-04	Führen vom Mitarbeitern - Mitarbeitergespräche	23.+24.06.2025
01-05	Konfliktmanagement	09.+10.10.2025
01-06	Mitarbeiterführung mit Resilienz	08.+09.04.2025
01-07	Grundlagen Verhandeln	05.+06.05.2025
01-08	Value Selling	25.+26.08.2025
01-09	Professionelles Beziehungsmanagement für den Vertrieb in der Logistikbranche	22.+23.05.2025
01-10	Kunden begeistern - Kundenorientierung im logistischen Umfeld	11.+12.06.2025
01-11	Reklamation als Chance- Professionelle Reklamationsbearbeitung	03.+04.07.2025
01-12	Ärgern macht Ärger noch ärger (Anti-Ärger Training)	01.+02.07.2025
01-13	Grundlagen Spedition für Nicht-Speditionskaufleute	27.+28.03.2025
01-14	Zollrecht - Wissen für die speditionelle Praxis	11.+12.09.2025
01-15	Haftung und Versicherung - Modul I -Grundlagen für die speditionelle Praxis	27.+28.11.2025
01-16	Resilienz für Führungskräfte – schwierige Situationen meistern und gestalten	15.09.2025
01-17	Schlagfertig und gelassen im Gespräch	22.09.2025

Seminarübersicht 2025

Termin	Seminar-Nr.:	Seminar Thema
05.03.-06.03.2025	01-02	Effektives Zeit- und Selbstmanagement
17.03.-18.03.2025	01-03	Führen von Mitarbeitern - Basis
27.03. - 28.03.2025	01-13	Grundlagen Spedition für Nicht-Speditionskaufleute
08.04 - 09.04.2025	01-06	Mitarbeiterführung mit Resilienz
05.05.-06.05.2025	01-07	Grundlagen Verhandeln
22.05.-23.05.2025	01-09	Professionelles Beziehungsmanagement für den Vertrieb in der Logistikbranche
11.06.-12.06.2025	01-10	Kunden begeistern - Kundenorientierung im logistischen Umfeld
23.06.-24.06.2025	01-04	Führen von Mitarbeitenden - Mitarbeitergespräche
01.07. - 02.07.2025	01-12	Ärgern macht Ärger noch ärger (Anti-Ärger-Training)
03.07. - 04.07.2025	01-11	Professionelle Reklamationsbearbeitung - Reklamation als Chance
25.08.-26.08.2025	01-08	Value Selling
11.09.-12.09.2025	01-14	Zollrecht - Wissen für die speditionelle Praxis
15.09.2025	01-16	Resilienz für Führungskräfte - schwierige Situationen meistern und gestalten
22.09.2025	01-17	Schlagfertig und gelassen im Gespräch
09.10.-10.10.2025	01-05	Konfliktmanagement
04.11.-05.11.2025	01-01	Finding Balance: Techniken für Stressmanagement
27.11.-28.11.2025	01-15	Haftung und Versicherung - Grundlagen für die speditionelle Praxis

LogCoop Akademie Seminarbuchungsformular

Bitte senden Sie dieses Formular ausgefüllt zurück an: jasminka.culic@logcoop.de

Ihre Unternehmensdaten:

Firma:	
Adresse:	
Ansprechpartner:	
E-Mail:	
Telefon:	

Hiermit buchen wir verbindlich folgendes Seminar:

--

Seminarbezeichnung:

--

Seminarteilnehmer:

Herr/Frau/Divers:	
Name / Vorname:	
Position im Unternehmen:	
Tel.-Nr. des Teilnehmers:	
E-Mail des Teilnehmers:	

Rechnungsadresse (falls abweichend von oben):

--

Ort, Datum, Unterschrift und Firmenstempel:

--

Hohe Arbeitsbelastung in Verbindung mit einem hohen Maß an Verantwortungsbewusstsein führen oft zu Überlastungen, die, wenn nicht rechtzeitig gegengesteuert wird, zu einem völligen Zusammenbruch, dem Burn Out führen können.

Einfach weniger arbeiten ist oft nicht die "machbare" Lösung.

Erlernen Sie Strategien und Methoden, die Ihnen helfen, schnell wieder Energie zu schöpfen, auch wenn es oft wirklich sehr eng ist.

Sie erleben sich in Situationen mit sehr hoher Belastung wieder als handlungsfähig und kompetent.

Sie entwickeln persönliche Strategien zur Stress-Bewältigung und können anderen helfen.

Lernziele

Erlernen von Strategien zur individuellen Belastungssteuerung

Erkennen von Belastungssituationen bei Mitarbeitern/Kollegen

Inhalte

- Identifikation eigener Risikofaktoren
- Ist-Analyse der eigenen Situation (Wie weit bin ich noch vom Burn Out entfernt?)
- Methoden zur Verringerung des Belastungserlebens
- Notfallstrategien
- Hilfestellung bei Kollegen

Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte und Mitarbeitende mit sehr hoher Arbeitsbelastung

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage

je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt

TERMINE.

Gewohnheiten, Vorlieben und Abneigungen beeinflussen unsere tägliche Arbeitsleistung.

In diesem Seminar entwickeln Sie Ihr persönliches Erfolgskonzept.

Was hilft mir meinen Tag besser zu bewältigen?

Welche Stärken und welche Arbeitsbereiche liegen mir besonders?

Welche täglichen Zeitfallen stelle ich mir?

Schützen Sie sich vor "Burn Out".

Dieses Seminar richtet sich an alle die mit hohem Zeitdruck souverän und gelassen umgehen möchten.

Lernziele

Analyse meines persönlichen Arbeitsrhythmus.

Umgang mit verschiedenen Planungs-Instrumenten.

Erstellen einer maßgeschneiderten Planung.

Inhalte

- Grundlagen der Planung
- Entwickeln eigener Zielsysteme
- Unterscheiden von wichtig und dringlich
- Pareto-Analyse des Arbeitsverhaltens

Methoden

Trainerinput

Zielgruppe / Voraussetzung

Mitarbeitende und Führungskräfte mit hoher Arbeitsbelastung.

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage

je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt

TERMINE.

Führungskraft sein heißt, eine große Verantwortung zu übernehmen. Verhalten und Kommunikation von Führungskräften gegenüber

Mitarbeitern beeinflussen direkt den Unternehmenserfolg. Was bedeutet Führung? Wie wirke ich auf meine Mitarbeiter? Wie kommuniziere ich zielgerichtet?

Diese und weitere wichtige Fragen rund um das Thema Mitarbeiterführung werden im Rahmen des Basistrainings beantwortet.

Beispiele aus der "Führungspraxis" der Teilnehmer bilden dazu ein ideales Lern- und Betätigungsfeld.

Die Führungskräfte erhalten für ihre tägliche Führungsarbeit Sicherheit und Kompetenz in Bezug auf ihren persönlichen Führungsstil und Mitarbeiterführung.

Lernziele

Sicherheit und Kompetenz in der Führungsverantwortung erlangen.

Dem Mitarbeiter und der Situation angemessenes Führungsverhalten entwickeln.

Zielgerichteten Einsatz effektiver Kommunikation sicherstellen.

Inhalte

- Grundlagen des Führungsprozesses
- Rolle, Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Führungskraft
- Führungsstile
- Selbstverantwortliche Mitarbeiter
- Situatives Führungsmodell und seine Anwendung in der Praxis

Methoden

Trainerinput

Übungen im virtuellen Raum und Gruppenarbeit, Praxisberatung, Diskussionen

Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte, die bereits erste Führungsverantwortung übernommen haben oder die neu in Führungspositionen gekommen sind.

Führungskräfte, die bisher noch kein Führungstraining besucht haben bzw. das Thema auffrischen wollen.

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage

je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.

Mitarbeiterkommunikation ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor in der Mitarbeiterführung. In diesem Seminar wird die Vorbereitung und Durchführung von unterschiedlichen Mitarbeitergesprächen trainiert.

Wie führe ich Lob-Gespräche?

Wie führe ich Delegations- oder Fortschrittsgespräche? Wie überbringe ich schlechte Nachrichten bzw. führe ich Kritikgespräche?

Theorie und viel Praxis bestimmen dieses Training.

Die Führungskräfte erlangen Sicherheit in der Durchführung von Mitarbeitergesprächen.

Auch schwierige Gespräche können professionell und mit den notwendigen Mitteln durchgeführt werden. Führungskräfte lernen die Faktoren der Motivation kennen und anwenden.

Lernziele

Kenntnisse und Fähigkeiten ausbauen

Richtig und nachhaltig loben

Aufgaben richtig und erfolgreich delegieren

Kritische Gespräche ohne Motivationsverlust des Mitarbeiters führen

Inhalte

- Arten von Mitarbeitergesprächen (Lob, Kritik, Delegation, etc.)
- Vorbereitung und Durchführung von MA-Gesprächen
- Gesprächstechniken und Körpersprache
- Persönliche Wirkung in der Mitarbeiterkommunikation
- Schwierige Mitarbeitergespräche

Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage

je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.

Ungelöste Konflikte sind wie Sand im Getriebe eines Unternehmens. Trotzdem wird Konflikten oft ausgewichen, weil die Auseinandersetzung mit Kollegen oder Vorgesetzten als unangenehm empfunden wird.

Dieses Training befähigt Sie, Konflikte konstruktiv und schnell zu lösen. Dies verschafft Ihnen Freiräume für das Wesentliche Ihrer Aufgaben.

Sie fühlen sich dabei kompetent und sicher und das Unternehmen ist produktiver.

Lernziele

Konflikte erkennen, analysieren und deeskalieren.

Inhalte

- Konflikte analysieren und verstehen
- Vom Problem zur Lösung - strategisch die Perspektive wechseln
- Sach- und Beziehungskommunikation
- Konfliktdiagnose
- Interventionsmethoden
- Arten des Widerstandes
- Konfliktmoderation
- Konfliktlösung

Methoden

Trainerinput, Gruppenarbeiten und Individualreflexion, Praxisbeispiele der Teilnehmer, virtuelle Gesprächssimulationen.

Zielgruppe / Voraussetzung

Alle Führungskräfte und Mitarbeiter, die Konfliktsituationen mit Kunden, Lieferanten oder Kollegen ausgesetzt sind.

Sollten Sie dieses Seminar als weiterführendes Training der Führungsreihe buchen wollen, empfehlen wir Ihnen die Anmeldung mit Abstand von einem Jahr zum vorherigen Führungsseminar!

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage
je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.

Mitarbeiterführung mit Resilienz

Bei der Krankenstatistik für Deutschland liegen die psychischen Erkrankungen mittlerweile auf Platz 2 und sind weiter auf dem Vormarsch. Wir wissen aber auch: ein entscheidender Faktor für die Gesunderhaltung der Mitarbeiter liegt in der Führungsqualität. Gerade deshalb ist es heute besonders wichtig, die Resilienz, d.h. die Widerstandsfähigkeit der Führungskräfte und der Mitarbeiter zu fördern und resiliente Teams zu bilden. Denn eine gute Resilienz ist das Fundament psychischen Erkrankungen vorzubeugen, dem Stress in der heutigen Arbeitswelt erfolgreich zu begegnen und die geforderten Leistungssteigerungen zu bewältigen.

Lernziele

Steigerung der eigenen Resilienz
Mitarbeiter und Teams mit Resilienz führen
Resilienz als Mittel zur Steigerung der Mitarbeitermotivation und der Leistung
Maßnahmen zur Senkung des Krankenstandes
Rückschläge in Erfolge verwandeln

Inhalte

- Psychische Gesundheit und Resilienz
- Die 7 Säulen der Resilienz
- Resilienz und Stressmanagement
- Die eigene Resilienz und die der Mitarbeiter stärken
- Resilienz fördernde Führungsstile
- Veränderungsprozesse mit Resilienz managen
- Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)
- Empathie und Achtsamkeit im Arbeitsalltag

Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte aller Ebenen
Führungskräfte in typischen "Sandwich-Positionen"

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage
je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.

Erfahrene Vertriebskräfte lernen, ihre kommunikative und persönliche Wirksamkeit und Ausstrahlung im Vertriebsaußendienst noch weiter zu verbessern. Es wird Wissen zu den Themen "Rhetorisches Geschick", "Körpersprachliche Exzellenz" und "Mentale Stärke" vermittelt.

Lernziele

Verbesserung der sprachlichen Durchsetzungsfähigkeit im Vertrieb
Erweiterung Vertriebsgeschick und Einflusskompetenz
In schwierigen Verkaufsgesprächen souverän zu agieren
Ihre Körpersprache wirksam einzusetzen
Bewusstheit für die persönliche Wirkung erlangen

Inhalte

- Ist-Analyse persönliche Wirkung im Verkaufsgespräch
- Mentale Stärke/Innere Einstellung
- Der erste Eindruck - Moment der Entscheidung?
- Rhetorisches Geschick - "Wer fragt der führt!"
- SPKG Methode - Professionelle Bedarfsermittlung
- Strategischer Dialog
- Non-verbale Kommunikation
- Beziehungsaufbau im Verkaufsgespräch

Methoden

Trainer-Input, Einzel- und Gruppenaufgaben, Diskussionen, Erfahrungsaustausch, Rollenspiele, Feedback

Zielgruppe / Voraussetzung

Sehr erfahrene Vertriebsmitarbeitende und VertriebsleiterInnen mit mehrjähriger Vertriebspraxis

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage
je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.

Es gibt heute kaum ein Speditions- bzw. Logistikunternehmen, das nicht unter massivem Wettbewerbs- und Preisdruck steht. Eine mögliche Lösung dem entgegenzuwirken besteht darin, dem Kunden Mehrwerte zu bieten und sich damit positiv vom Wettbewerb abzuheben. Bei fast vergleichbaren Leistungsangeboten eine echte Herausforderung. Value Selling geht davon aus, dass nicht Produkteigenschaften oder niedrige Preise kaufentscheidend sind. Ausschlaggebend ist einzig und allein das geschaffene Wertschöpfungspotenzial für den Kunden, d.h. ein reales "Mehr an Wert" über die reine Dienstleistung hinaus. Somit ist eine echte Alternative zum produkt- oder preisorientierten Verkaufen gegeben.

Doch wie setzt der Vertrieb das in die Praxis um? Die Erfahrung zeigt: Wertvolle Mehrwerte für den Kunden werden durch den Kundenberater größtenteils nicht ausreichend herausgearbeitet und dargestellt und somit schlicht und einfach verschenkt. Wenn dem Kunden eine mögliche Wertschöpfung nicht bewusst wird, bleibt unser Leistungsangebot im Mittelmaß und wird in der Kaufentscheidung als solches bewertet.

Lernziele

Value Selling erfordert eine andere Herangehensweise in der Verkaufsmethodik:

Werte, Einstellung, Haltung und Prioritäten des Kunden sind zu ergründen.

Die Methoden hierzu werden in diesem Training näher beleuchtet und für die Praxis umsetzbar vermittelt.

Inhalte

- Wertschöpfung und Wertstiftung - die vernachlässigten Stars
- Erfolgstreiber für Unternehmen und Vertrieb
- Die Philosophie des Value Selling
- Was verkaufe ich eigentlich - welche Wertschöpfung kann ich bieten?
- Die Erfolgstreiber meiner Kunden erkennen lernen
- Systematische Bedarfsanalyse und geeignete Fragetechniken für den Value Selling Ansatz
- Gemeinsame Wertschöpfung als Ziel
- Aufmerksamkeit auf den Nutzen-Vorteil statt auf den reinen Preis
- Passende Rhetorik des Value Selling
- Die Einstellung des Value-Verkäufers

Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe / Voraussetzung

VertriebsleiterInnen, KAM, Vertriebsmitarbeitende im Außendienst

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage

je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.

Im Vertrieb zählt vor allem eines: Vertrauen.

In einer Branche wie der Logistik, die von engen Kooperationen und langfristigen Partnerschaften lebt, ist professionelles Beziehungsmanagement entscheidend für den Erfolg.

Unser praxisorientiertes Training vermittelt Ihnen die wichtigsten Strategien, um vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufzubauen, zu pflegen und auszubauen

Lernziele

Effektivere Kundenkommunikation: Verbessern Sie Ihre Fähigkeit, auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden einzugehen.

Stärkere Kundenbindung: Entwickeln Sie nachhaltige Beziehungen, die zu wiederkehrenden Geschäften führen.

Höhere Verkaufsabschlüsse: Durch ein besseres Verständnis Ihrer Kunden steigern Sie Ihre Abschlussquote und Ihre Umsatzziele.

Inhalte

- Was sind die Stärken meines Produkts?
- Nutzen statt Merkmale verkaufen: wie mache ich das?
- Kundenanalyse: Kundentypen erkennen und einschätzen
- Wie baue ich eine bestehende erfolgreiche Kundenbeziehung aus?
- Welche Alarm-Signale sendet der Kunde, bevor er geht?
- Verlustkunden: wie hole ich diese zurück?
- Beschwerde-Management und Konfliktlösungen

Methoden

Workshops, Gruppenarbeiten, Trainerinput und Plenumsdiskussion, Rollenspiele.

Zielgruppe / Voraussetzung

Das Training richtet sich an Vertriebsmitarbeiter:innen in der Logistikbranche, die ihre Fähigkeiten im Beziehungsmanagement auf das nächste Level bringen wollen. Es eignet sich sowohl für erfahrene Vertriebler:innen als auch für Neueinsteiger:innen, die von Anfang an starke Kundenbeziehungen aufbauen möchten.

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage
je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.

Kunden erwarten ständig mehr Dienstleistung und Entgegenkommen. Die Lücke zwischen gewünschtem und erlebtem Service klafft immer weiter auseinander. Zudem ist es heute sehr einfach den Anbieter zu wechseln. Nur der Kunde, der neben der reinen Dienstleistung auch den entsprechenden Service bekommt wird langfristig zufrieden sein und Kunde bleiben. Geschicktes Beziehungsmanagement und Einfühlungsvermögen in die Geschäfts- und Gefühlswelt des Gesprächspartners sind daher unverzichtbare Erfolgsfaktoren eines Unternehmens.

Sie sind nach diesem Training in der Lage eine gute Beziehung aufzubauen und zu gewährleisten. Sie erhalten zusätzliche kommunikative und mentale Werkzeuge um mit jedem Kunden service- und kundenorientiert telefonisch und schriftlich umzugehen.

Lernziele

Bewusstsein schaffen für den hohen Stellenwert jedes einzelnen Kunden, sowohl intern als auch extern.

Eine gute Kundenbeziehung aufbauen und gewährleisten.

Aufbau und Stärkung zielgerichteter Gesprächsführung.

Die eigene Persönlichkeit als Erfolgsfaktor gekonnt einsetzen.

Kundennutzen formulieren.

Professionelle Kommunikation per E-Mail.

Inhalte

- Bedeutung von Kundenorientierung, extern und intern
- Kommunikationsmuster des Gesprächspartners erkennen und nutzen
- Emotional intelligente Gespräche und Verhandlungen führen
- Gesprächsstörer/ Gesprächsförderer
- Formulierungshilfen finden für die Arbeit:
 - am Telefon
 - bei der elektronischen Korrespondenz
 - mit schwierigen Gesprächspartnern

Methoden

Trainerinput, Gruppenarbeiten und Individualreflexion, Praxisbeispiele der Teilnehmer, virtuelle Gesprächssimulationen.

Zielgruppe / Voraussetzung

Alle Mitarbeitenden mit Kundenkontakt im Tagesgeschäft.

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage

je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt

TERMINE.

Kennen Sie das unangenehme Gefühl im Bauch, wenn ein Kundengespräch nicht so läuft, wie Sie es sich vorstellen?
Ein Konflikt bahnt sich an? Der Kunde reklamiert, droht und beschwert sich.

In diesem Seminar erlernen und verbessern Sie die Fähigkeit, mit Beschwerden und Reklamationen professionell umzugehen, eine Beschwerde als Geschenk anzusehen und dadurch die Kundenbindung zu erhalten, ja sogar zu erhöhen. denn die Erfahrung hat gezeigt, professionelles Beschwerdemanagement ist weitaus preiswerter als zeitraubende Akquise und Neukundengewinnung.

Lernziele

Bewusstsein schaffen für die Bedeutung einer Reklamation oder einer Beschwerde.
Sicherheit im Umgang mit Beschwerden.
Techniken zur Handhabung von Konflikten.
Sensibilisierung für die Haltung des Kunden.
Unbegründete Reklamationen wertschätzend abwehren.

Inhalte

- Ziele und Aufgaben im Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Struktur und Ablauf eines Beschwerdegesprächs
- Beschwerdeebenen und Beschwerdeforen
- Automatisierte Denk- und Handlungsmuster
- Beschwerdetypen
- Emotionale Kommunikation
- Einwand- und Vorwandbehandlung
- Formulierungshilfen
- Praktische Übungen

Methoden

Trainerinput

Zielgruppe / Voraussetzung

Service-Mitarbeitende, VerkäuferInnen, Disponenten

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage
je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.

Kunde XY kapiert die korrekte Sendungsdeklaration einfach nicht. Die Kollegin ist wieder mal krank, denn es geht aufs Wochenende zu. Die Partnerspedition weigert sich die Sonderfahrt anzuerkennen und der Chef hat zum x-ten Mal einem Kunden Dinge zugesagt, deren Ablauf absolut nicht realisierbar ist.

Wenn Ihnen dann noch jemand zuruft: "Hey, entspann Dich mal", dann stehen Ihnen schlagartig alle Haare zu Berge und Sie fühlen sich wie eine Kaffeemaschine kurz vor dem Siedepunkt.

Ärger gehört zum Alltag und - natürlich dürfen Sie sich sich ärgern! Sie sind aber nicht dazu verpflichtet!

Lernziele

Sie entlarven Ihr persönliches Reiz-Reaktionsschema.

Sie erfahren und trainieren Strategien um sich künftig kürzer, weniger und seltener zu ärgern.

Sie agieren souverän mit sich selbst und mit Ihrem Umfeld.

Sie bleiben gelassener und "punkten" endlich wieder mit Ihrer fachlichen Kompetenz.

Sie verbessern Ihre Arbeits- und Alltagsqualität.

Inhalte

- Aggression, Wut, Zorn und Ärger - Auslöser und Ursachen
- Kontrollierter Ärger - agieren, statt reagieren
- Die positive Kraft der Aggression nutzen
- Das Gedächtnis des Körpers - wie man das Ärgern nach und nach wieder verlernt
- Effizienter Umgang mit Cholerikern, Querulanten, Besserwissern und Zicken
- 10 sofort wirksame Anti-Ärger Strategien - um sich weniger, kürzer und seltener zu ärgern
- Übungen auf dem "heißen Stuhl"
- Aktionsplan - zum Umsetzen der Inhalte

Methoden

Trainerinput

Zielgruppe / Voraussetzung

Alle, die von sich sagen: "Es reicht, genug geärgert." Alle, die eigenen und fremden Ärger besser verstehen möchten und zu mehr Gelassenheit finden möchten.

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage

je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt

TERMINE.

Sie sind neu in der Speditionsbranche, Sie fragen sich häufig, was meinen die damit eigentlich?

Sie vermissen die Hintergrunderklärung für Fachbegriffe im Tagesgeschäft!

Genau hierfür ist diese Seminar die Lösung!

Wir beginnen mit A wie Arten des Transports, ABD, AEO, ADR, ADSP... und kommen in zwei Tagen zu Z wie Zollantrag, Zulassungsnummer...etc.

Die Reise durch die Speditionslehre ist bestückt mit Tagespraxis und Beispielen, die in Erinnerung bleiben.

Buchen Sie Ihr Ticket jetzt!

Erwerb von Grundkenntnissen im Bereich Zoll

Kenntnisse in den nationalen und internationalen Gefahrgutbestimmungen

Erwerb von Praxiswissen über Rechtsbeziehungen und

Haftungsgrundlagen bei Fracht- und Speditionsgeschäften.

Lernziele

Basiswissen im Speditionsalltag erlangen, Fachbegriffe und Prozesse im Tagesgeschäft sicher anwenden können.

Inhalte

- Grundlagen Transportrecht
- Unterscheidung Fracht-, Speditions- und Lagervertrag
- Spediteur- und Frachtführerhaftung
- Rechtsgrundlagen im grenzüberschreitenden Verkehr
- Grundlagen Zoll
- Grundlagen Gefahrgut
- Schadens- und Haftungsarten
- Meldefristen

Methoden

Trainerinput

Zielgruppe / Voraussetzung

Alle neuen Mitarbeiter die als Queereinsteiger in den Speditionsbereich gewechselt haben!

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage

je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt

TERMINE.

Dieses Seminar richtet sich speziell an Anfänger und Quereinsteiger im Bereich Zoll.

Sie erhalten mehr Sicherheit im Tagesgeschäft.

Sie sind in der Lage Kundenfragen professionell und kompetent zu beantworten.

Dieses Training kann speziell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst werden.

Lernziele

Sie erhalten einen umfassenden Einblick in das Zollrecht und sind in der Lage, Ihre Arbeit professionell durchzuführen.

Inhalte

- Rechtsgrundlagen
- Aufgaben der Zollbehörden
- Wirtschaftsräume
- Einreihung von Waren
- Warenursprung und Präferenzen
- Verbote und Beschränkungen
- Incoterms
- Außenhandelsdokumente
- Berechnung der Einfuhrabgaben
- Voraussetzungen für Zollbefreiungen (Warenmuster, Erprobungswaren, Übersiedlungsgut, ...)
- Pauschalierung bei der Einfuhr
- Besondere Verfahren in Import, Export und Transit (Veredelungsverkehre, T1, T2, Carnet...)

Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe / Voraussetzung

AnfängerInnen und QuereinsteigerInnen

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage

je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.

Was ist ein Transportschaden?

Wie ist das mit der Versicherung beim Transport?

Was tun, wenn ein Schaden passiert ist?

Wonach muß ein Spediteur haften?

Antworten auf diese und viele weitere Fragen aus dem großen Bereich Haftung und Versicherung erhalten Sie in diesem Training.

Die wichtigsten Grundlagen für das speditionelle Tagesgeschäft werden vermittelt.

Die LogCoop Besonderheiten werden erklärt.

Sicherheit für die tägliche Praxis gewinnen.

Konkret Kundenanforderungen zum Wissen im Bereich Haftung und Versicherung erfüllen.

Risikominderung von Verlust von Gütern, Güterfolgeschäden sowie Vermögensschäden.

Lernziele

Kennenlernen von Anspruchsgrundlagen und Rechtsbeziehungen im Fracht- und Speditionsrecht.

Wissen im speditionellen Tagesgeschäft sicher einsetzen können.

Inhalte

- Schadensarten
- Haftungsgrenzen
- Nationale Haftungsbedingungen (HGB, ADSP, GüKV)
- Valoren
- Gesetzliche Regelhaftung International
- Haftungsausschlüsse
- Meldefristen
- Schadensmeldung
- Besonderheiten LogCoop

Methoden

Trainerinput

Zielgruppe / Voraussetzung

Alle Mitarbeiterenden, die in der täglichen Praxis über Grundlagen von Haftung und Versicherung Wissen besitzen und anwenden müssen (Dispo, Service, Verkauf, Umschlag, Finanzen & Administration, etc.)

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

2 Tage

je 09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt

TERMINE.

Resilienz beschreibt im Allgemeinen die innere Stärke, die es Menschen ermöglicht, krisenhafte Situationen im Leben, die mit erheblichem Stress und hohen Belastungen einhergehen, gesund an Seele und Körper zu überstehen.

Resilienz im weiteren Sinne bedeutet auch, Krisen nicht nur zu überstehen, sondern an ihnen zu wachsen und hierdurch stärker zu werden; in schwierigen und unklaren Situationen eher einen positiven Verlauf der Dinge anzunehmen und daran zu glauben, selbst etwas zum Besseren bewirken zu können.

Somit können resiliente Menschen problematische Situationen besser verarbeiten, handeln (pro)aktiv statt zu resignieren - sie sind in einem hohen Maß selbstwirksam. Sie sind überzeugt etwas bewirken zu können, Gestalter der Realität zu bleiben und finden kreative sowie konstruktive Wege mit schwierigen Situationen umzugehen.

Gerade Führungskräfte stehen in der derzeitigen Situation unter erheblichem Druck - zum einen müssen sie ihre individuellen persönlichen Situationen meistern, zum anderen gerade jetzt - im schwierigen Umfeld - ihrer Führungsrolle gerecht werden, Ruhe bewahren und Lösungen aufzeigen. Ein Meisterstück.

Lernziele

Einblick in das Thema Resilienz

Selbstwirksamkeit steigern

Konstruktive Lösungsansätze im Umgang mit aktuellen Stressoren

Mentale Stärke - von Spitzensportlern lernen

Inhalte

- Was ist Resilienz?

- Resilienzforschung

- Umgang mit Veränderungen (Kübler-Ross-Zyklus)

- Mitarbeiter verstehen

- Säulen der Resilienz

- Resilienz stärken - individuell und mitarbeiterbezogen

- Vom Problem zur konstruktiven Lösung

Methoden

Trainer Input, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Übungen, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte - Geschäftsleitung, Abteilungsleiter, Gruppenleiter

mittlere Führungsebene

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

1 Tag

09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt

TERMINE.

Meist fällt einem erst im Nachhinein ein, was eine gute und passende Antwort oder Reaktion gewesen wäre. Deshalb werden in diesem Seminar Schlagfertigkeit und Gelassenheit trainiert. Sie üben, selbstbewusst Ihre eigene Meinung zu vertreten und sich weder durch Killerphrasen noch durch persönliche Angriffe aus der Ruhe bringen zu lassen. Im Mittelpunkt des Seminars steht die angemessene Reaktion - das bedeutet, erst zu überlegen und dann angemessen zu antworten.

Lernziele

Souveräner Umgang mit verbalen Herausforderungen: Die Teilnehmer lernen, wie sie auf verbal herausfordernde Situationen und Killerphrasen schnell und angemessen reagieren können, um das Gespräch zu deeskalieren und die Kontrolle zu behalten.

Erkennen und Abwehren von verbalen Angriffen: Die Teilnehmer erwerben die Fähigkeit, verbale Angriffe rasch zu erkennen und souverän darauf zu reagieren, um ihre Position zu stärken und Eskalationen zu vermeiden.

Klare Grenzen setzen: Die Teilnehmer üben, wie sie in Gesprächen und Konfliktsituationen klare Grenzen setzen und dabei verantwortungsvoll und respektvoll kommunizieren.

Gelassener Umgang mit Betroffenheit: Die Teilnehmer entwickeln Strategien, um mit persönlichen Angriffen oder Betroffenheit ruhig und professionell umzugehen, ohne die Kontrolle über ihre Reaktionen zu verlieren.

Einsatz von Standardantworten: Die Teilnehmer erstellen und üben den Einsatz einer "Toolbox" von Standardantworten, die sie in kritischen Situationen schnell und sicher anwenden können.

Förderung einer positiven Gesprächsführung: Die Teilnehmer lernen Techniken der positiven Gesprächsführung, die auch in Konfliktgesprächen dazu beitragen, Lösungen zu finden und Beziehungen zu erhalten.

Inhalte

- Reaktionsmöglichkeiten auf verbal herausfordernde Situationen und Killerphrasen
- Verbale Angriffe schnell erfassen und souverän reagieren
- Grenzen setzen und verantwortungsvoll kommunizieren
- Mit Betroffenheit gelassen umgehen und professionell antworten
- Standardantworten als Toolbox für die Hosentasche
- Positive Gesprächsführung, auch in Konfliktgesprächen

Methoden

Impulse durch den/die Trainer:in, Gruppen- und Einzelarbeiten Diskussion, situative Rollenübungen und vertrauensvoller Austausch.

Zielgruppe / Voraussetzung

Fach- und Führungskräfte und alle Mitarbeitenden, die verbalen Herausforderungen oder Killerphrasen angemessen begegnen wollen

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

1 Tag
09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.

Lernen Sie in diesem Training Ihre Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag kennen. Wann darf abgemahnt werden und wie Sie das Verfahren rechtsicher durchsetzen. Gibt es Hitzefrei? Muss der Arbeitnehmer bei Blitzis zur Arbeit kommen? Müssen Urlaubsanträge immer genehmigt werden? Wie begegnen Sie Angriffen und Beleidigungen. Solche Fragen aus dem speditionellen Tagesgeschäft werden in diesem Training besprochen.

Lernziele

Verbesserung der eigenen Arbeitsrecht-Kenntnisse
Probleme rund um den Arbeitsvertrag vermeiden
Ihre Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag

Inhalte

- Zustandekommen eines Vertrages
- Rechte und Pflichten des Arbeitgebers und des Arbeitnehmers
- Arbeitszeiten
- Krankmeldung
- Besonderheiten und Ausnahmen
- Abmahnung rechtsicher gestalten
- Kündigung des Arbeitsvertrags
- Typische Fehler in der Praxis vermeiden
- Praxisfälle
- Tipps und Tricks aus der Praxis

Methoden

Trainerinput durch LLION
Live Online Seminar in 4 Modulen

Zielgruppe / Voraussetzung

Dieses Training ist für alle Führungskräfte und Schichtführer, die Ihre Rechte und Pflichten im Arbeitsalltag kennenlernen möchten.

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

1 Tag
09-15h

Termine / Veranstaltungsorte

Die aktuellen Termine zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte Ihrer Online-Akademie unter dem Menüpunkt **TERMINE**.