

Aktuelle Seminarübersicht:

Termin ▼▲	Seminar ▼▲	PLZ ▼▲	Ort ▼▲
18.04. - 19.04.2023 Beginn: 09:00	<u>07-01 Konsequente Kundenorientierung</u>	Live	Online
04.05.2023 Beginn: 09:00	<u>01-04 Digital Leadership - Führung im digitalen Zeitalter</u>		Online DUS MSK
15.05. - 16.05.2023 Beginn: 09:00	<u>09-01 Haftung und Versicherung - Modul I</u>	Live	Online
01.06.2023 Beginn: 09:00	<u>05-02 Prof. Verkaufen Sped. Dienstlsg. II - Dauerhafter Erfolg im ID</u>	Live	Online
06.07. - 07.07.2023 Beginn: 10:00	<u>01-05 PRÄSENZ Frauen in Führung</u>	36037	Fulda
21.08. - 22.08.2023 Beginn: 09:00	<u>06-02 Preisanpassungen erfolgreich durchführen</u>	Live	Online
28.08.2023 Beginn: 09:00	<u>03-03 LLION Ärgern macht Ärger noch ärger (Anti-Ärger Training)</u>	Live	Online
18.09. - 19.09.2023 Beginn: 09:00	<u>08-03 Kommunikationszentrale Disposition</u>	Live	Online
20.09. - 21.09.2023 Beginn: 09:00	<u>01-02 LLION Führen von Mitarbeitergesprächen II.</u>	Live	Online
04.10. - 05.10.2023	<u>11-05 Azubi Telefontraining "Spezial"</u>	Live	Online
30.10.2023 Beginn: 09:00	<u>05-03 Professionelle Kommunikation im Schriftverkehr</u>	Live	Online
02.11. - 03.11.2023 Beginn: 09:00	<u>01-03 Führung 3 "Konfliktmanagement"</u>	Live	Online
02.11.2023 Beginn: 09:00	<u>07-02 Professionelle Reklamationsbearbeitung - Reklamation als Chance</u>	Live	Online

LOG
CO•OP
AKADEMIE



2023

Kategorie	Nr.	Schulungsplan LogCoop GmbH - 2023 / Titel	
01 Führungskräfte	01-01	LLION Führen von Mitarbeitern - Basistraining I	
	01-02	LLION Führen von Mitarbeitergesprächen II	
	01-03	LLION Führung III "Konfliktmanagement"	
	01-04	LLION Digital Leadership - Führung im digitalen Zeitalter	
	01-05	PRÄSENZ Frauen in Führung	
03 Persönlichkeit	03-01	LLION Effektives Zeit- und Selbstmanagement	
	03-02	LLION Ärgern macht Ärger noch ärger (Anti Ärger Training)	
05 Verkauf Innendienst	05-01	LLION Prof.Verkaufen Sped. Dienstlsg. I - Erfolgreicher Start im ID	
	05-02	LLION Prof.Verkaufen Sped. Dienstlsg. II - Dauerhafter Erfolg im ID	
	05-03	LLION Professionelle Kommunikation im Schriftverkehr	
06 Verkauf Generell	06-01	LLION Grundlagen erfolgreich Verkaufen für Verkaufsmitarbeiter ID und AD (Teil 1)	
	06-02	LLION Preisanpassungen erfolgreich durchführen	
07 Service	07-01	LLION Konsequente Kundenorientierung	
& Kundenorientierung	07-02	LLION Professionelle Reklamationsbearbeitung - Reklamation als Chance	
08 Produktion	08-01	LLION Spedition für Nicht-Speditionskaufleute - Grundlagen für Quereinsteiger	
	08-03	LLION Kommunikationszentrale Disposition	
09 Transport & Logistik	09-01	LLION Haftung und Versicherung Modul 1	
11 Ausbildung (inhouse oder LLION)	11-05	LLION Azubi Telefontraining "Spezial"	

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 durch LLION

Live Online Seminare in 6 Modulen an 2 aufeinanderfolgenden Tagen.

Übungen im virtuellen Raum und Gruppenarbeit, Praxisberatung, Diskussionen

Wir bitten Sie, sich beide Tage komplett für das Training freizuhalten.

Die Zeiten zwischen den LLIONs sind für Aufgaben und Übungen angedacht.

Für Sie wichtig ist

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

6 Module an 2 Tagen

+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

je 09-17h

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. Aufbauend auf den Grundlagen vom Basistraining. Führung wird hier 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 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

Inhalte aus dem Basistraining Führung vertiefen

Kenntnisse und Fähigkeiten ausbauen

Richtig und nachhaltig loben

Aufgaben richtig und erfolgreich delegieren

Auch 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

Trainerinput durch LLION

Live Online Seminare in 6 Modulen an 2 aufeinanderfolgenden Tagen.

Übungen im virtuellen Raum und Gruppenarbeit, Praxisberatung, Diskussionen

Wir bitten Sie, sich beide Tage komplett für das Training freizuhalten.

Die Zeiten zwischen den LLIONs sind für Aufgaben und Übungen angedacht.

Für Sie wichtig ist

Zielgruppe / Voraussetzung

Führungskräfte, die bereits das Basistraining „Führen von Mitarbeitern“ durchlaufen haben und sich jetzt darauf aufbauend in den Themen Mitarbeitergespräche und Mitarbeitermotivation noch verbessern wollen.

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

6 Module an 2 Tagen

+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

je 09-17h

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 in 6 Modulen, Gruppenarbeiten und Individualreflexion, Praxisbeispiele der Teilnehmer, virtuelle Gesprächssimulationen.

Für Sie wichtig ist

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

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

6 Module an 2 Tagen

+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

Termine / Veranstaltungsorte

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

Erlangen Sie in diesem Training ein tieferes Verständnis der wesentlichen Aufgaben, Trends und Erfolgsbausteine der digitalen Transformation und erfahren so die Auswirkungen auf Unternehmensführung und Leadership. Stärken auch Sie Ihre Rolle als Entscheider im digitalen Zeitalter und sichern so den langfristigen Erfolg Ihres Unternehmens.

Dieses Training gibt Ihnen wichtige Impulse für ein neues, persönliches Rollenverständnis zur Führung von einzelnen Mitarbeitern, Teams und ganzen Abteilungen.

Lernziele

Neues Führungsverständnis mit praxisorientierten Methoden und Tools entwickeln und die Umsetzung auf unterschiedlichen Führungsebenen anwenden lernen.

Aktive Neugestaltung der eigenen Rolle als Führungskraft/Personalverantwortlicher.

Wissensauffrischung und Erweiterung in Bezug auf agile Arbeitsweisen und Methoden.

Mitarbeiter zielgerichtet in Innovationsprozessen begleiten.

Inhalte

- Wie ändert die Digitalisierung die Märkte – Rahmenbedingungen der VUCA-Welt.
- Herausforderungen der Digitalisierung für Unternehmen und Führung – Überblick DL.
- Gestaltung einer digitalen Zusammenarbeit – Konsequenzen der Digitalisierung für Führung.
- Anwenden meiner DL-Toolbox – Führung im Kontext der agilen Methoden verstehen.

Methoden

Trainerinput in 6 Modulen

Für Sie wichtig ist

Zielgruppe / Voraussetzung

Geschäftsführung & Geschäftsleitung
Führungskräfte aller Führungsebenen
Personalleiter und -referenten
Nachwuchsführungskräfte

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

6 Module an 2 Tagen
+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

Termine / Veranstaltungsorte

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

Nehmen Sie die Position in der Berufswelt ein, die Sie fordert, fördert, Sie begeistert und perfekt zu Ihnen passt – gerade als Frau! Als Frau haben Sie ganz besondere Herausforderungen zu jonglieren, um die Führungsaufgaben souverän zu erfüllen. Ein klares Bild dieser Herausforderungen zu haben und zusätzlich die Potentiale des Frau-Seins zu nutzen, bringt Sie weiter. Nicht zu Letzt sind professionelles Auftreten und ein individueller Führungsstil weitere wichtige Erfolgsfaktoren für Ihr berufliches Wirken. Machen Sie sichtbar, was in Ihnen steckt.

Lernziele

Sie reflektieren die Herausforderungen der Frau in Führungspositionen.
Sie erarbeiten Erfolgsstrategien für die weibliche Führung.
Sie lernen, wie „frau“ souverän, professionell und selbstsicher auftritt.
Sie finden Ihren persönlichen Führungsstil und stärken diesen.
Sie erlernen hilfreiche Methoden der Führung.

Inhalte

- Die Frau in der Führung
- Besondere Herausforderungen des Frau-Seins
- Managen vs. Führen
- Wie will ich führen? – Führungstyp erkennen, Führungsstile ausbauen
- Erfolgsfaktoren weiblicher Führungskräfte
- Führungstipps und Führungstools
- Mitarbeiter motivieren

Methoden

Impulse und Praxisbeispiele des/der Trainer:in, Gruppen- und Einzelarbeiten, ZRM® Bildkarten, Coaching, Diskussion und Erfahrungsaustausch in der Gesamtgruppe

Für Sie wichtig ist

Zielgruppe / Voraussetzung

Das Seminar richtet sich an weibliche Führungskräfte bzw. Nachwuchsführungskräfte, an Frauen die neu in der Führung sind oder den Weg in die Führung planen.

Investition

Die Kosten pro TN / Tag sowie die Zusatzkosten, entnehmen Sie bitte den Sonderkonditionen und der Beispielrechnung im Schulungsprogramm und auf CargoLine-Akademie / Investitionen.

Dauer

2 Tage

1.Tag 10:00-18:00 Uhr
2.Tag 08:00-16:00 Uhr

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 in 6 Modulen

Für Sie wichtig ist

Zielgruppe / Voraussetzung

Mitarbeiter und Führungskräfte mit hoher Arbeitsbelastung.

Für den Zertifikatserhalt muss an allen Modulen teilgenommen werden!

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

6 Module an 2 Tagen
+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

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 in 6 Modulen.

Für Sie wichtig ist**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

Die Kosten pro TN / Tag sowie die Zusatzkosten, entnehmen Sie bitte den Sonderkonditionen und der Beispielrechnung im Schulungsprogramm und auf CargoLine-Akademie / Investitionen.

Dauer

6 Module an 2 Tagen
+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung
je 09-17h

Termine / Veranstaltungsorte

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

Das Training ist die Grundausbildung für alle Verkaufsmitarbeiter, die im Innendienst arbeiten. Auch als „Refresher“ ist das Training gut geeignet. Neben der theoretischen Wissensvermittlung rund um ein professionell und strukturiert geführtes Verkaufsgespräch am Telefon und professionelle Terminvereinbarung, geht es speziell auch um die Besonderheiten im Verkauf von speditionellen Dienstleistungen. Fast die Hälfte der Trainingszeit wird u.a. mit Telefonrekorden das Führen von Verkaufsgesprächen am Telefon trainiert. Die 3 Tage sind eine lohnende Investition.

Lernziele

Termine am Telefon vereinbaren.
Telefonische Verkaufsgespräche strukturiert führen können.
Bedarfsanalysen effizient durchführen.
Nutzen-/Vorteilargumentation gewinnbringend einsetzen können.
Speditionelle Dienstleistungen verkaufen können.

Inhalte

- Speditionelle Dienstleistungen,
- Vereinbaren von Terminen am Telefon,
- Gesprächseinstieg, konkret und sicher
- Behandlung von Einwänden
- Bedarfsanalyse und Fragetechnik
- Konsequenzanalyse als Kaufverstärker, Wechselmotivation
- Nutzen-/Vorteilargumentation
- Preisnennung, Preisverhandlung
- Abschlusstechniken

Methoden

Einzel- und Gruppenarbeiten, Hintergrundinformationen, Diskussion.
Verkaufsgesprächssimulationen, Praxisfälle, Rollenspiele, Checklisten.
Gesprächsaufzeichnungen (Video/Telefonrekorder).
Individuelle Gesprächsanalysen, professionelles Feedback, ergänzende Tricks und Tipps, Evaluation.

Für Sie wichtig ist

Die Mitarbeiter sind für die Kunden professionelle Gesprächspartner am Telefon. Die Effizienz der Terminvereinbarungen für den Außendienst wird verbessert.
Geschäftsausbau bei Bestandskunden und Neukundenakquisition am Telefon trägt zur Steigerung der Umsätze und der Kundenbindung bei.

Zielgruppe / Voraussetzung

Dieses Training ist für alle Mitarbeiter konzipiert, die im Verkaufsinendienst arbeiten und Bestandskunden betreuen und ausbauen, Neukunden terminieren und abschließen sollen.

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

9 Module an 3 Tagen
+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung
je 09-17h

Termine / Veranstaltungsorte

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

Dauerhafter Erfolg als Verkaufsmitarbeiter im Innendienst bedeutet auch weitere Trainings zum Ausbau der eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten. Basierend auf den Inhalten des "Starter-Trainings" geht es hier um die Verbesserung der Gesprächsführung im Kundengespräch.

Intensiv beschäftigen sich die Teilnehmer mit dem Thema professionelles Beziehungsmanagement und dem Herausarbeiten der Wechselmotivation bei Kunden.

Lernziele

Professionell Verkaufsgespräche führen können.

Das Prinzip des sachbezogenen Handelns kennen und einsetzen.

Schwierige Kundengespräche führen können.

Professionell Kundenbeziehungen aufbauen und erhalten.

Inhalte

- Refresher "Starter-Training"
- SPKG-Methode
- Schwierige Kundengespräche
- Kundentypen
- Professionelles Beziehungsmanagement
- Praxisfälle der Verkäufer

Methoden

Einzel- und Gruppenarbeiten, Hintergrundinformationen, Diskussion

Verkaufsgesprächssimulationen, Praxisfälle, Rollenspiele, Checklisten

Gesprächsaufzeichnungen (Video/Telefonrekorder)

Individuelle Gesprächsanalysen, professionelles Feedback, ergänzende

Tricks und Tipps, Evaluation

Für Sie wichtig ist

Die Teilnehmer erlangen Sicherheit zur Durchführung von schwierigen Kundengesprächen und Verhandlungen.

Die Verbesserung bzw. Stärkung der Kundenbeziehung sichert den Umsatz für Ihr Unternehmen.

Zielgruppe / Voraussetzung

Verkaufsmitarbeiter im Innendienst, die bereits das Modul "Professionelles Verkaufen I Innendienst" besucht haben.

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

6 Module an 2 Tagen

+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

je 09-17h

Termine / Veranstaltungsorte

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

Sie bekommen und verschicken täglich Rechnungen, Verträge, Formulare, Abhandlungen, Vorgänge und E-Mails. Hand aufs Herz! Wie oft denken Sie bei Ihren Eingangsschreiben: „Kann der Depp nicht so formulieren, dass ich den Text sofort verstehe?“ Langweilige Standardsätze, Worthülsen und verstaubte Anreden müssen nicht sein!

In diesem Seminar erhalten Sie einfache Tipps, damit Ihre Korrespondenzpartner Ihre Schreiben gerne lesen.

Korrekt geschrieben, geschickt formuliert und ansprechend formatiert bedeutet: Erfolg und Profit für Sie und für Ihr Unternehmen.

Lernziele

Formen und Regeln der schriftlichen Korrespondenz auf den neusten Stand bringen.

Wichtige Inhalte und komplexe Themen verständlich vermitteln.

Schwierige Schreibansätze kurz und knackig auf den Punkt bringen.

Inhalte

- Die E-Mail vom Betreff bis zum Gruß
- Der Norm Brief von der Anrede bis zum Gruß
- Individuelle, klare Botschaften für den Schriftverkehr
- Vorschläge zu Mahnschreiben, Antworten auf Anfragen, Reklamationen und Beschwerden

Methoden

Trainerinput in 3 Modulen

Für Sie wichtig ist

Zielgruppe / Voraussetzung

Mitarbeiter aller Unternehmensebenen, die ihre schriftliche Kommunikation auffrischen, aktualisieren und feinschleifen wollen

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

3 Module an 1 Tag

+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

Termine / Veranstaltungsorte

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

Das Trainieren von Verkaufsgesprächen anhand von praxisnahen Rollenspielen beträgt bei diesem Training mindestens 50% der gesamten Trainingszeit und ist die Basisausbildung für alle Verkaufsaußendienstmitarbeiter im Speditionsgeschäft. Die 2 Tage sind eine lohnende Investition. Neben der theoretischen Wissensvermittlung rund um ein professionell und strukturiert geführtes Verkaufsgespräch geht es auch um persönliche Voraussetzungen und die richtige Einstellung zum Verkauf. Praktische Beispiele aus dem speditionellen Verkaufsgeschäft runden das Training ab. Die kompakte und effiziente Trainingsmaßnahme ermöglicht den Teilnehmern sehr schnell den Einstieg in die aktive Verkaufsarbeit im speditionellen Umfeld.

Lernziele

Verkaufsgespräche strukturiert führen können
Speditionelle Dienstleistungen verkaufen können
Bedarfsanalysen effizient durchführen
Nutzen-/Vorteilargumentation gewinnbringend einsetzen können
Abschlussphase professionell gestalten

Inhalte

Speditionelle Dienstleistungen
Vorbereitung von Verkaufsgesprächen
Gesprächseinstieg, konkret und sicher
Behandlung von Einwänden
Bedarfsanalyse und Fragetechnik
Konsequenzanalyse als Kaufverstärker, Wechselmotivation
Nutzen-/Vorteilargumentation
Preisnennung, Preisverhandlung
Abschlusstechniken

Methoden

Trainerinput durch LLION
Live Online Seminare in 6 Modulen an 2 aufeinanderfolgenden Tagen.
Übungen im virtuellen Raum und Gruppenarbeit, Praxisberatung, Diskussionen

Wir bitten Sie, sich beide Tage komplett für das Training freizuhalten.
Die Zeiten zwischen den LLIONs sind für Aufgaben und Übungen angedacht.

Für Sie wichtig ist**Zielgruppe / Voraussetzung**

Alle neuen Mitarbeiter im ID+AD

Investition

Interner Verrechnungssatz

Dauer

6 Module an 2 Tagen
+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung
je 09-17h

Termine / Veranstaltungsorte

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

Die Durchführung von Preisanpassungen ist eine der schwierigsten Aufgaben für Mitarbeiter im Verkauf. Von der Vorbereitung, über die Durchführung bis hin zum erfolgreichen Abschluss führt der eintägige intensive „Workshop“ die Teilnehmer.

Neben den theoretischen Grundlagen wird hier mit konkreten Fällen aus der betrieblichen Praxis gearbeitet. Das Training bereitet die Verkaufsmitarbeiter optimal auf Preisanpassungen, also Preiserhöhungen vor.

Die kompakte und effiziente Trainingsmaßnahme ermöglicht den Teilnehmern sehr schnell den Einstieg in das Thema Preisanpassungen. Sie verlieren die „Angst“ vor Preisverhandlungen mit Kunden, machen weniger Preiszugeständnisse und lernen die richtige Argumentation aufzubauen.

Besonders die Praxisnähe des Trainings sichert schnelle erfolgreiche Umsetzbarkeit des Erlernten im Tagesgeschäft.

Die Performance-Verbesserung ist kurzfristig sichtbar.

Lernziele

Professionell Preisanpassungen vorbereiten können.
Argumentationshilfen erstellen können.
Preisverhandlungen erfolgreich steuern können.
Abschlussphase professionell gestalten.

Inhalte

- Markt- und Wettbewerbsbeobachtung Lernen vom Wettbewerber
- Vorbereitung und Durchführung von Preisanpassungen
- Keine Angst vor dem Preis
- Verhandlungsführung Harvardprinzip
- Behandlung von Einwänden Abschlusstechniken
- Tipps und Tricks aus der Praxis

Methoden

Trainerinput in 3 Modulen

Für Sie wichtig ist**Zielgruppe / Voraussetzung**

Dieses Training ist für alle Mitarbeiter im Verkauf konzipiert, die im Kundendialog Preisanpassungen durchführen sollen.

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

3 Module an 1 Tag
+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

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 in 6 Modulen, Gruppenarbeiten und Individualreflexion, Praxisbeispiele der Teilnehmer, virtuelle Gesprächssimulationen.

Für Sie wichtig ist**Zielgruppe / Voraussetzung**

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt im Tagesgeschäft.

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

6 Module an 2 Tagen
+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

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 Beschwerdeformen
- Automatisierte Denk- und Handlungsmuster
- Beschwerdetypen
- Emotionale Kommunikation
- Einwand- und Vorwandbehandlung
- Formulierungshilfen
- Praktische Übungen

Methoden

Trainerinput in 6 Modulen

Für Sie wichtig ist

Zielgruppe / Voraussetzung

Service-Mitarbeiter, Verkäufer, Disponenten

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

6 Module an 2 Tagen
+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

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 Haftungsg Grundlagen 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 in 6 Modulen

Für Sie wichtig ist

Zielgruppe / Voraussetzung

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

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

6 Module an 2 Tagen
+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

Termine / Veranstaltungsorte

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

Die Disposition ist eine der zentralen Schnittstellen im Unternehmen, jeder (Kollegen & Kunden) benötigt Informationen.
Was bedeutet dies für die Kommunikation der Disposition?
Erwartungen müssen erfüllt werden, die Umgebungsvariablen (Stress, Lärmpegel, Motivation etc.) sind dem Empfänger dabei relativ egal!
Hier setzt das Training an.

Ein optimaler Informationsfluss wird erreicht, eigene Motivation der Disponenten wird gesteigert, das Arbeitsklima im Bereich / Betrieb wird verbessert.

Lernziele

Produktive und konstruktive Gespräche führen können.
"In der Ruhe liegt die Kraft".
Beziehungen managen können.
Bedürfnisse (Eigene & Kollegen/Kunden) verstehen und damit positiv umzugehen.
Gespräche zielorientiert führen.

Inhalte

- Meine Rolle in der Disposition Schnittstelle / Zentrale
- Grundlagen Kommunikation, Kundenorientierung in der Disposition, Verhältnis zum Kollegen und Subunternehmer-Fahrer
- Was bedeutet partnerschaftliche Zusammenarbeit
- Unfaire Gesprächspraktiken
- Die unterschiedlichen Strukturen der jeweiligen Gesprächstypen
- Schwierige Gespräche führen
- Praxisbeispiele besprechen

Methoden

Trainerinput in 4 Modulen.

Für Sie wichtig ist

Zielgruppe / Voraussetzung

Disponentinnen / Disponenten

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

6 Module à 90 Minuten
+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

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 CargoLine 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 CargoLine

Methoden

Trainerinput in 6 Modulen

Für Sie wichtig ist

Zielgruppe / Voraussetzung

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

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

6 Module an 2 Tagen

+ Zwischenarbeiten mit Trainerbegleitung

Termine / Veranstaltungsorte

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

Keine Ahnung und doch gut am Telefon!

Sicheres Auftreten und guter Kundenkontakt, auch bei vermeintlicher Ahnungslosigkeit – von Anfang an einen guten Eindruck beim Kunden hinterlassen. Auch als „Neuling“ in der Spedition gelingt ein gutes Kundentelefonat. Zufall? Keinesfalls, sondern gewusst wie!

In diesem Online-Training geht es darum, das Unternehmen nach außen zu repräsentieren und jedem Kunden das Gefühl zu vermitteln, er ist willkommen.

Lernziele

Kundenorientierter Telefonservice.

Unternehmensrepräsentation am Telefon.

Sicherheit im Umgang mit Kunden und deren Anliegen.

Inhalte

- Das „Wie“ der Kommunikation am Telefon
- Die Kundenperspektive einnehmen - auch bei Beschwerden
- Positive Formulierungen nutzen - für die gute Kundenbeziehung

Methoden

Trainerinput durch LLION

Live Online Seminar in 4 Modulen

Für Sie wichtig ist

Zielgruppe / Voraussetzung

Auszubildende der Logistikbranche in allen Ausbildungsjahren

Teilnahme ohne Vorkenntnisse möglich

Investition

Tagessatz gemäß Vereinbarung

Dauer

6 Module à 90 Minuten

Termine / Veranstaltungsorte

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