

B

F

Z



**Seminare
2018**

Unsere zufriedenen Kunden

Alape GmbH Goslar
Albemarle Germany GmbH, Langelsheim
Arcelor FSE GmbH Köln
Beton GmbH Wolfenbüttel
Bühler GmbH Braunschweig
Caramba GmbH Bremen
Chemetall GmbH Langelsheim
Condor Compounds GmbH Braunschweig
Conti Reifen Deutschland GmbH Hannover
Crown Deutschland GmbH Seesen
CWS boco GmbH Dreieich
DSB Deutsche Schlauchboot GmbH Eschershausen
Dura Automotive GmbH Rothenburg
Eckold Umformtechnik GmbH St. Andreasberg
Edelstahlzieherei Mark GmbH Wetter
Eisen- und Stein- GmbH Horn & Co. Siegen
Eisenwerk Brühl GmbH Brühl
E-ON Avacon GmbH Krottorf
E-ON Hanse Quickborn
Erich Friedrich Handel GmbH Salzgitter
Erich Friedrich Hüttenservice GmbH Salzgitter
Ernst Benary Saatzucht GmbH, Hann.-Münden
Frötek-Kunststofftechnik GmbH Osterode
Fruchthof Northeim GmbH & Co. KG Northeim
Gerdes Kunststofftechnik GmbH Extertal
ggp Electronics GmbH, Osterode
GLAMOX Production GmbH, Bremen
Goslarsche Zeitung GmbH & Co. KG Goslar
Hahnemühle Fine Arts GmbH Dassel
Hanno-Werk GmbH & Co. KG Hannover
Harz Energie GmbH Goslar
Harzmetall GmbH Goslar
Harzwasserwerke GmbH Hildesheim
Heubach GmbH Langelsheim
HLF Heizung-Sanitär GmbH Goslar
Holcim AG Hamburg
Jungfer Druckerei und Verlag GmbH Herzberg
Kamax GmbH & Co. KG Osterode
Komatsu Germany GmbH Hannover
Konvekta AG Schwalmstadt
Kronos International Inc. Leverkusen
KSM Castings Group GmbH Hildesheim
Kühn Sicherheit GmbH Hildesheim
Kunststoff Fröhlich GmbH Bad Lauterberg
Lehnkering GmbH Wolfenbüttel
LEIPA Georg Leinfelder GmbH, Schwedt
Letron electronic GmbH Osterode
Magna Exteriors (Germany) GmbH Idar-Oberstein
Magna Mirrors GmbH Dorfprozelten
Maschinenfabrik Kemper GmbH & Co. KG Stadtlohn
Mast-Jägermeister SE Wolfenbüttel
MAXIMATOR GmbH, Zorge
MTU Maintenance GmbH Hannover
Muster-Schmidt Verlagsgesellschaft mbH Northeim
Neumayer Tekfor Rotenburg GmbH Rotenburg
Performance in Lighting GmbH Goslar
Peter Kremser GmbH & Co. KG Ahrensburg
Pilkington Automotive GmbH Witten
Pilkington Automotive GmbH Aken
Piller Blowers & Compressors GmbH Moringen
Piller Group GmbH Osterode
Polyform-Kunststofftechnik GmbH & Co. KG Rinteln
Power-Cast Ortmann GmbH & Co. KG Velbert
PRÄWEMA ANTRIEBSTECHNIK GMBH Eschwege
Rheinkalk GmbH Wülfrath
RKW SE Unit Gronau
Robert-Bosch Powertools GmbH Kalefeld
RP Verpackung GmbH Euskirchen
SABEU GmbH & Co. KG Northeim
Scania Deutschland GmbH Koblenz
Smurfit Kappa Herzberger Papierfabrik GmbH Herzberg
Stadtwerke Clausthal GmbH Clausthal-Zellerfeld
Stadtwerke Einbeck GmbH Einbeck
Stadtwerke Göttingen AG Göttingen
Stadtwerke Northeim GmbH Northeim
Stadtwerke Peine GmbH Peine
Stero GmbH Velbert
Sun Chemical GmbH Osterode
Synflex GmbH Blomberg
Synthomer Deutschland GmbH Werk Langelsheim
The Nielsen Company Frankfurt
ToshibaTec Retail Information Systems S.A. Krefeld
Trescal GmbH Wolfsburg
Vallourec Deutschland GmbH Düsseldorf
Vauth-Sagel Systemtechnik GmbH & Co. KG Brakel-Erkeln
VB Autobatterie GmbH & Co. KGaA Hannover
Verpackungscluster Südniedersachsen e.V. Göttingen
Volvo Construction Equipment ABG Hameln
Wacker Neuson SE München
Westfälische Drahtwarenfabrik GmbH Wettin-Löbejün
Westfälische Fleischwarenfabrik GmbH Sassenberg
W. Köpp GmbH & Co. KG Bovenden
Wilhelm List Nachfolger GmbH & Co. KG, Goslar
Wilvorst GmbH Northeim
Zollern BHW Gleitlager GmbH Braunschweig

Ihre Ansprechpartner/-innen

Dipl.- Ing. Petra Glatzer-Maternus

- Geschäftsführerin -

Tel: 0 53 23 / 93 63 10

E-Mail: gl@bfz-clausthal.de

Dr. Axel Schreiber

- Management -

Tel: 0 53 23 / 93 63 21

E-Mail: as@bfz-clausthal.de

Dipl.- Ing. Matthias Portugall

- Qualitätsmanagement -

Tel: 0 53 23 / 93 63 20

E-Mail: info@bfz-clausthal.de

Auf Anfrage erhalten Sie detaillierte Profile unserer Trainer.

Inhaltsverzeichnis

Seite

■	Unsere Leistungen	6
■	Ihr Nutzen	7
■	Organisation	8
■	Allgemeine Geschäftsbedingungen	9
■	Unternehmensspezifische Seminare	10
■	Auffrischungsseminare	11

■ Themen und Termine der offenen Seminare

1. Management

1.1	Rhetorik	12
1.2	Professionelles Präsentieren	13
1.3	Effektive Meetings	14
1.4	Zeitmanagement & Selbstorganisation	15
1.5.1	Führungstraining für Meister/Vorarbeiter Teil 1	16
1.5.2	Führungstraining für Meister/Vorarbeiter Teil 2	17
1.5.3	Führungstraining für Meister/Vorarbeiter Teil 3	18
1.6.1	Führungstraining für mittleres Management Teil 1	19
1.6.2	Führungstraining für mittleres Management Teil 2	20
1.6.3	Führungstraining für mittleres Management Teil 3	21
1.7	Das strukturierte Mitarbeitergespräch	22
1.8	Projektmanagement	23
1.9	Prozessmanagement	24
1.10	Problemlösungs- & Entscheidungstechniken	25
1.11	Train the Trainer Teil 1	26
1.11	Train the Trainer Teil 2	26
1.11	Train the Trainer Teil 3	26

2. Verkauf und Kundenkontakt

2.1	Verkaufsgespräche optimieren	27
2.2	Telefontraining	28
2.3	Reklamationsbehandlung am Telefon	29
2.4	Verkaufs- und Arbeitstechniken für den Außendienst	30

Inhaltsverzeichnis

Seite

3. Qualitätsmanagement

3.1 Fehlermöglichkeits- & Einflussanalyse (FMEA)	31
3.2 Qualitätsvoraus- & Produktplanung (APQP)	32

4. Betriebswirtschaft

4.1 BWL-Grundlagen für Nicht-Kaufleute	33
4.2 Controlling	34
4.3 Führen mit betrieblichen Kennzahlen	35

5. Recht

5.1 Arbeitsrecht	36
5.2 Betriebsverfassungsrecht	37
5.3 Produkthaftung	38

6. Englisch

6.1 Wirtschaftsenglisch	39
6.2 Englische Konversation	40
6.3 Technisches Englisch	41

7. Trainings für Auszubildende

■ Anmeldung	43
■ Anfahrt	44

Wichtig!!!

Weitere aktuelle Seminartermine erhalten Sie zusätzlich über unsere monatlichen Kundeninformationen per E-Mail.

Unsere Leistungen

Beratung

Unverbindliche und kostenfreie Beratung mit Festlegung der unternehmensspezifischen Seminarziele.

Planung

Wir übernehmen für Sie die komplette Seminarplanung, z.B. Einladung der Teilnehmer, Hotelbuchung etc.

Vorbereitung

Im Vorfeld der Seminare nimmt der Trainer Kontakt mit den Teilnehmern auf (Agenda, Aufgaben).

Durchführung

Interaktive Seminargestaltung mit hohen Praxisanteilen.

Nachbereitung

Vereinbarung fixer Kontakttermine mit den Teilnehmern (E-Mail, Telefon).

Coaching

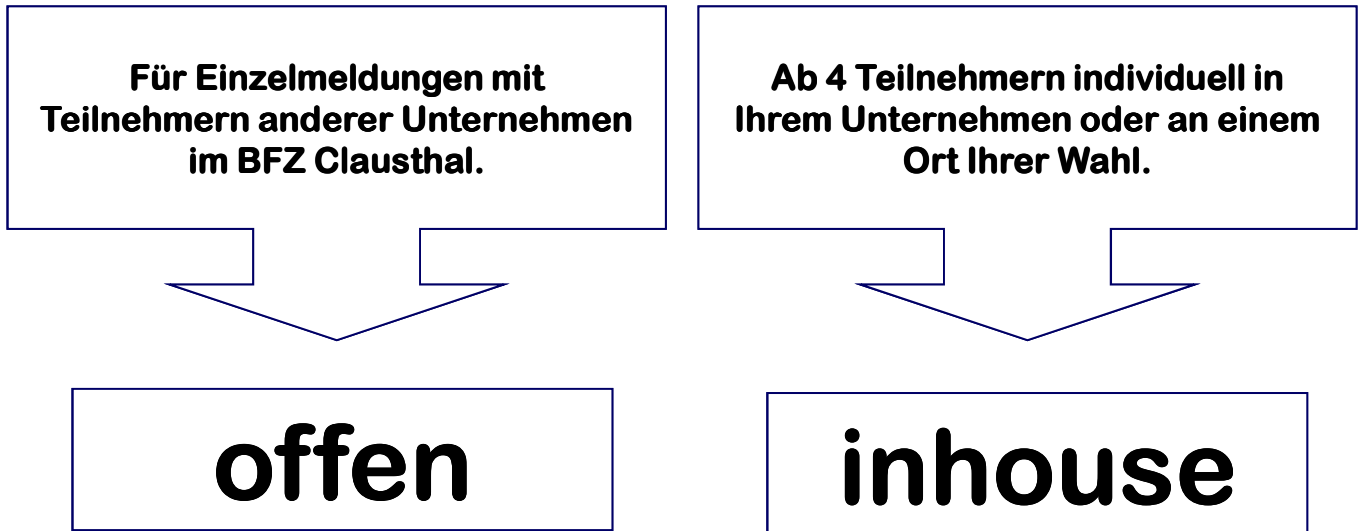
Persönliches Einzelcoaching im Arbeitsprozess.

Ihr Nutzen

- Hohe Effizienz durch Kleingruppen
- Unternehmensspezifische Lösungen
- Direkte Umsetzbarkeit
- Nachhaltigkeit durch Coaching
- Hoher Praxisbezug
- Erfahrene Trainer

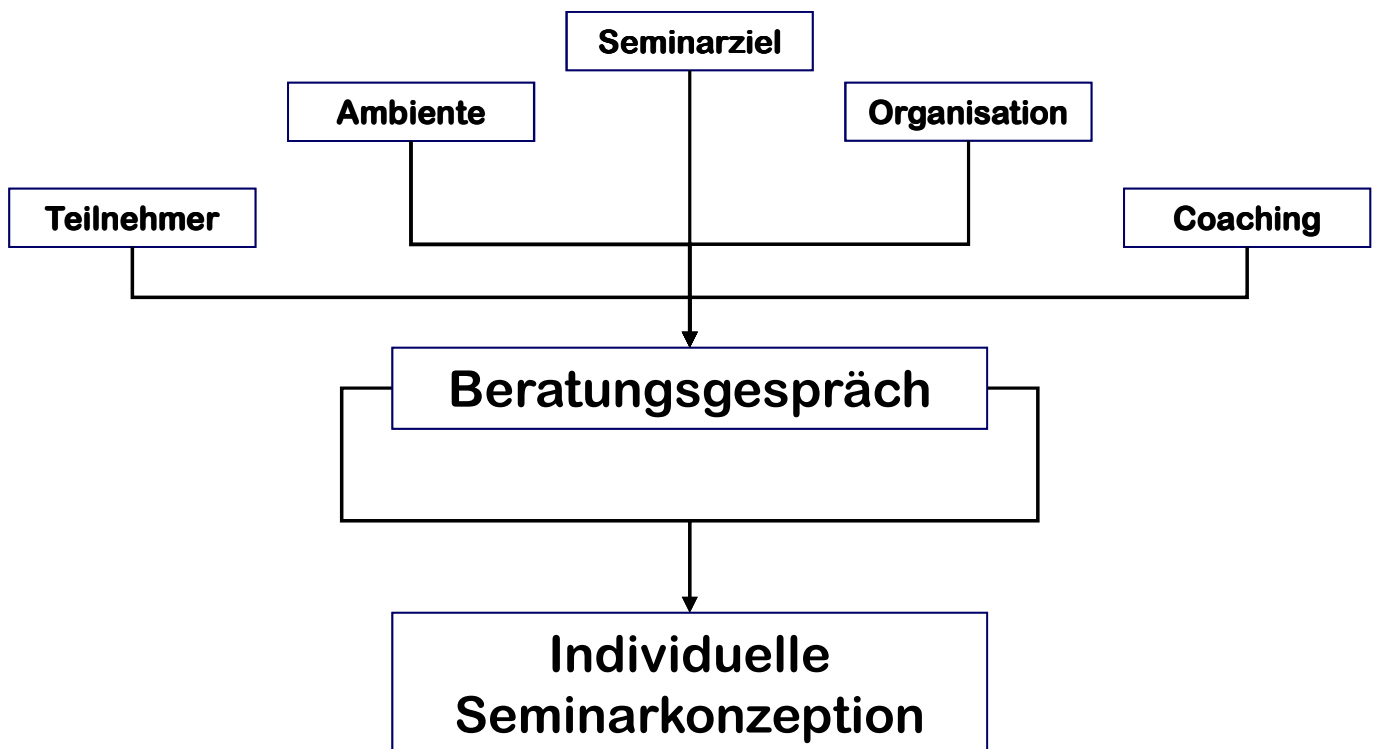
Organisation

Alle Themen können in folgenden Variationen gebucht werden!



Erst unverbindliche Beratung

- dann individuelle Seminare!



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGBs)

- Verbindliche Anmeldungen nehmen Sie bitte mit dem beiliegenden Anmeldeformular vor oder buchen auf unserer Website
www.bfz-clausthal.de
Ihr gewünschtes Seminar.
- Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie die Anmeldebestätigung und eine Rechnung über die zu entrichtenden Seminargebühren. Mit dem Erhalt der schriftlichen Anmeldebestätigung sind Sie zur Teilnahme berechtigt und erkennen unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen an.
- Die Seminargebühren müssen spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn beim BFZ Clausthal eingegangen sein. Seminarstornierungen und Umbuchungen können gegen eine Bearbeitungsgebühr von € 100,00 bis 4 Wochen vor Seminarbeginn vorgenommen werden.
- Bei Stornierungen und Umbuchungen weniger als 4 Wochen vor Beginn berechnet das BFZ Clausthal die gesamten Seminargebühren.
- Bei unternehmensspezifischen bzw. Inhouse-Veranstaltungen beträgt die kostenfreie Stornierungsfrist 14 Tage vor Seminarbeginn bei gleichzeitiger neuer Terminierung. Danach werden die vollen Seminargebühren fällig.
- Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer.
- Im Seminarpreis inbegriffen sind ausführliche Unterlagen, Seminargetränke sowie ein täglicher Mittagsimbiss. Ausgenommen ist der erste Tag bei Seminaren, die um 14.00 Uhr beginnen.
- Übernachtungs- und Verpflegungskosten sind direkt mit dem Hotel abzurechnen.
- Bitte, nehmen Sie die Abmeldung schriftlich vor. Selbstverständlich ist eine Vertretung des/der angemeldeten Teilnehmers/-in möglich.
- Das BFZ Clausthal ist berechtigt, die Veranstaltung aus wichtigem Grund insbesondere bei Erkrankung des Trainers oder zu geringer Teilnehmerzahl gegen volle Erstattung bereits gezahlter Gebühren abzusagen. Weitere Ansprüche entstehen nicht.

Unternehmensspezifische Seminare

Alle aufgeführten Themen erhalten Sie auch als unternehmensspezifische Seminare.

Wenn wir von unternehmensspezifischen Schulungskonzepten sprechen, dann bieten wir Ihnen Seminare an, die individuell auf Ihre Anforderungen ausgerichtet sind. Seminare, die Sie zukunftsorientiert dabei unterstützen, im Wettbewerb erfolgreich zu bestehen.

Wir stehen an Ihrer Seite - von der ersten Beratung bis zur Realisierung Ihres individuellen Schulungskonzeptes.

Wir stehen an Ihrer Seite mit unserem ganzen Wissen und unserer langjährigen Erfahrung und auch auf der Basis des gegenseitigen Vertrauens, was die Voraussetzung ist, um eine Zusammenarbeit dauerhaft und für beide Seiten gewinnbringend zu gestalten.

- Unsere Kunden

Stehen im Mittelpunkt unserer innovativen Schulungskonzepte.

- Kundenorientierung

Wir arbeiten eng zusammen mit unseren Kunden, sprechen ihre Sprache, verstehen ihre Bedürfnisse und schaffen individuelle Lösungen.

- Bestleistungen bei der Seminaredurchführung

Durch eine strukturierte Vorgehensweise bei der Seminarumsetzung sowie eine konsequente Kontrolle der Nachhaltigkeit der von uns durchgeführten Seminare, geben wir unseren Kunden die Sicherheit, auch in schwierigen wirtschaftlichen Situationen zu bestehen und zu wachsen.

**Eine Investition in Wissen
bringt immer noch die besten Zinsen!**

Benjamin Franklin

Auffrischungsseminare

Am Ball bleiben!

Zu folgenden Themen bieten wir in regelmäßigen Abständen Anschlussseminare an.

Rhetorik

Professionelles Präsentieren

Führung & Kommunikation für Meister/Vorarbeiter

Führung & Kommunikation für das mittlere Management

Diese Seminare richten sich an Mitarbeiter, die bereits frühere Veranstaltungen zu dem jeweiligen Thema besucht haben.

Dabei ist eine Teilnahme unabhängig davon, ob die vorherigen Seminare im BFZ oder bei einem anderen Anbieter durchgeführt wurden.

Die aktuellen Seminartermine werden wir Ihnen per Mail mitteilen.

1. Management

1.1 Rhetorik

Überzeugen durch sichere Formulierungen

Ziele:

Die Teilnehmer erlernen unter sachkundiger Anleitung die wesentlichen rhetorischen Grundlagen, die in Praxisübungen angewandt und vertieft werden.

Die Analyse von den im Seminar erarbeiteten Vorträgen, Gesprächen, Reden und Diskussionen per Video ermöglicht jedem Teilnehmer, seine Stärken und Schwächen zu erkennen und dementsprechend seine rhetorischen Fähigkeiten zu verbessern.

Inhalte:

Vorbereitungen einer Ansprache oder Rede

- Zielsetzung
- Angstabbau vor Reden
- Stärken-Schwächen-Analyse

Grundbegriffe und Definition der Rhetorik

- Stimmführung und Sprechweise
- Positives Gesprächs-/ Vortragsklima
- Aktives Zuhören

Überzeugende Körpersprache

- Körperhaltung
- Gestik und Mimik

Fragetechniken – durch Fragen Führen

- Fragearten
- Fragearten
- Dramaturgie

Argumentationstechniken

- Basis des Argumentationserfolges
- Nutzenargumentation

Einwandbehandlung

- Einwandtechniken
- Das Einwand-ABC
- Umgang mit Killerphrasen

Praktische Übungen mit anschl. Videoanalyse

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr -16.30 Uhr

Termine:

27.02.- 28.02.2018

28.05.- 29.05.2018

06.08.- 07.08.2018

21.11.- 22.11.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

1. Management

1.2 Professionelles Präsentieren

Eindrucksvolles Auftreten

Ziele:

Die Teilnehmer erlernen während des zweitägigen Seminars die Fähigkeiten, effektive und anspruchsvolle Präsentationen durchzuführen. Das beinhaltet neben den Grundlagen der Rhetorik und Präsentationstechnik auch das effektive und zeitsparende Arbeiten mit PowerPoint. In diesem Zusammenhang werden auf Vor- und Nachteile technischer Hilfsmittel hingewiesen.

Inhalte:

Präsentationsvorbereitung

- Sell-first-yourself
- Lampenfieber
- Zielgruppenanalyse
- Ziel-Mittel-Analyse

Kommunikation

- Kommunikationsbarrieren
- Nonverbale Kommunikation

Rhetorische Grundlagen

- Empathie
- Aktives Zuhören
- Überzeugend Argumentieren
- Fragetechniken

Technische Hilfsmittel

- Flipchart
- Pinwand
- Overheadprojektor
- Beamer

Präsentation mit PowerPoint

- Tipps und Tricks

Videoanalyse eigener Präsentationen

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr - 16.30 Uhr

Termine:

06.02. - 07.02.2018

25.06.- 26.06.2018

18.10.- 19.10.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

1. Management

1.3 Effektive Meetings

Strukturiertes Leiten von Besprechungen

Ziele:

Besprechungen und Konferenzen können teure Veranstaltungen sein, die viel Arbeitszeit binden, wenn sie nicht ergebnisorientiert gestaltet werden.

Am Ende des Seminars können die Teilnehmer Besprechungen planen, organisieren und leiten, gruppenspezifische Gesetzmäßigkeiten selbst erfahren und effektiv nutzen, unterschiedliche Meinungen und Interessen akzeptieren sowie synergetische Effekte der Zusammenarbeit gezielt hervorrufen.

Inhalte:

Planung und Vorbereitung

- organisatorisch
- persönlich
- inhaltlich
- methodisch

Bedeutung von Agenda und Zeitplanung

- Roter Faden
- "Schwätzer" vom "Labern" abhalten
- Selbstbewusst durchsetzen

Grundlagen der Kommunikation

- Verbal und nonverbal
- Kommunikationsbarrieren
- Konfliktbewältigung

Methodenkompetenz

- Brainstorming
- Methode 6-3-5
- Metaplantchnik
- MindMapping
- Morphologischer Kasten

Visualisierung und Ergebnissicherung

Umgang mit Killerphrasen

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

01.03.- 02.03.2018

02.07.- 03.07.2018

14.11.- 15.11.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

B
F
Z

1. Management

1.4 Zeitmanagement & Selbstorganisation

Ziele setzen und erreichen

Ziele:

Falsche Zielsetzungen, eine schlechte Planung sowie Einsatz falscher Mittel und Werkzeuge führen häufig zum Scheitern von ganzen Projekten oder erheblichen Zeitüberschreitungen bei termingebundenen Aufträgen, was für das jeweilige Unternehmen mit zusätzlichen Kosten verbunden ist. Gerade in der Teamarbeit kommt es darauf an, Aufgaben termingerecht zu bearbeiten. In diesem Seminar sollen die Teilnehmer in die Lage versetzt werden, ihren täglichen Arbeitsablauf durch konkrete Zielsetzung und Planung der zur Verfügung stehenden Arbeitszeit zu optimieren und Ressourcen zielorientiert sinnvoll einzusetzen. Hilfsmittel, wie ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip etc. sollen den Teilnehmern helfen, Prioritäten zu setzen.

Inhalte:

Zeitnutzung

Themensensibilisierung
Ist-Analyse

Zeitdiebe

Definition von Störungen
"Stille" Stunde
Persönliche Störzeiten Kurve

Motivierende Zielsetzung

Persönliche und berufliche Zieldefinition
Ziel-Mittel-Analyse
Stärken-Schwächen-Analyse

Zeitplanung

Vorgehensplanung nach Descartes
Salami-Taktik
Pareto-Prinzip
ALPEN-Methode

Prioritäten setzen

ABC-Analyse
Paarvergleich

Delegation

Delegations-Regeln
Eisenhower-Prinzip

Praxisübungen

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

24.01.- 25.01.2018

07.05.- 08.05.2018

15.08.- 16.08.2018

05.11.- 06.11.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

1. Management

1.5.1 Führungstraining f. Meister/Vorarbeiter Teil 1

Vom Kollegen zur Führungskraft

Ziele:

Die Rolle des Meisters bzw. Vorarbeiters als Bindeglied zwischen Facharbeiter/-in und mittlerem Management bedarf eines besonders feinfühligem Führungsstils. In der Regel ist der Meister bzw. Vorarbeiter selbst aus der Riege der Facharbeiter aufgestiegen und soll nun die ehemaligen Kollegen führen und motivieren. In dieser Situation sind sowohl das "reine Zuckerbrot als auch die Peitsche" das falsche Mittel, Mitarbeiter zum Nutzen des Unternehmens zu lenken. Neben der Fähigkeit, Mitarbeiter exakt einzuschätzen, vermittelt das Seminar rhetorische und taktische Hilfsmittel, um Meister bzw. Vorarbeiter in die Lage zu versetzen, die Vorgaben der Geschäftsleitung durch motivierte und leistungsfähige Mitarbeiter in die Tat umzusetzen.

Inhalte:

Mitarbeiterführung

- Grundlagen situativen Führens
- Fach- & Führungskompetenz
- Analyse des eigenen Führungsstils
- Führungsstile

Führungsmodell von Hersey und Blanchard

- Reifegrade der Mitarbeiter
- Reifegrade und Führungsstile
- Fallbeispiele

Motivation

- Motivation als Führungsaufgabe
- Motivationstheorien
- Motivatoren

Kommunikation

- Sender-Empfänger-Modell
- Vier Ebenen einer Nachricht
- Kommunikationsbarrieren erkennen
- Persönliche Kommunikationsmuster

Rhetorische Hilfsmittel

- Positives Gesprächsklima
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken

Fallbeispiele

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

Fr.: 14.00 Uhr – 19.00 Uhr

Sa: 08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

19.01.- 20.01.2018

09.02.- 10.02.2018

06.04.- 07.04.2018

25.05.- 26.05.2018

08.06.- 09.06.2018

20.07.- 21.07.2018

31.08.- 01.09.2018

26.10.- 27.10.2018

30.11.- 01.12.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

B
F
Z

1. Management

1.5.2 Führungstraining f. Meister/Vorarbeiter Teil 2

Konfliktbehandlung und Gesprächsführung

Ziele:

Konflikte wird es immer geben, es kommt darauf an, wie mit ihnen umgegangen wird. Oft verhalten wir uns in Auseinandersetzungen eher konfliktverschärfend, sind wütend, ungerecht und reagieren, ohne zu überlegen. Manchmal werden die Spannungen so massiv, dass die Arbeit und die Arbeitsergebnisse darunter leiden. Anhand von theoretischen und praktischen Beispielen, vielen Übungen und durch die Vermittlung der wichtigsten Regeln zur Konfliktvermeidung lernen die Teilnehmer/innen, die Kontroverse zu entschärfen und zu einem positiven Ausgang beizutragen.

Inhalte:

Grundlagen der Kommunikation

Sender-Empfänger-Modell
Vier Seiten einer Nachricht
Kommunikationsbarrieren

Persönliche Kommunikationsmuster

Lebenseinstellung
Stärken-Schwächen-Analyse
Soziale Kompetenz
Selbstbild-Fremdbild

Konflikte

Konfliktarten
Konflikttypen

Konfliktdiagnose

Heiße und kalte Konflikte
Eskalationsstufen

Konfliktbewältigung

Positive Einstellung zu Konflikten
Konfliktgespräche ohne Verlierer

Videoanalyse

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

Fr.: 14.00 Uhr – 19.00 Uhr

Sa: 08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

16.02.- 17.02.2018

09.03.- 10.03.2018

22.06.- 23.06.2018

06.07.- 07.07.2018

07.09.- 08.09.2018

12.10.- 13.10.2018

09.11.- 10.11.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

1. Management

1.5.3 Führungstraining f. Meister/Vorarbeiter Teil 3

Führungspraxis

Ziele:

In diesem Seminar werden die verschiedenen Gesprächsszenarien per Videoaufnahme analysiert.

Dadurch erhalten die Teilnehmer einen unmittelbaren Eindruck ihres Verhaltens und können dieses unter fachkundiger Anleitung direkt korrigieren.

Inhalte:

Anhand der folgenden Gesprächsszenarien wird das persönliche Führungsverhalten trainiert:

Motivationsgespräche mit Zielvereinbarungen

Feedbackgespräche

Kritikgespräch / Konfliktgespräche

Rückkehrgespräche

Mitarbeiterbeurteilung

Die Umsetzung erfolgt durch Rollenspiele und Videoanalysen.

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

Fr.: 14.00 Uhr – 19.00 Uhr

Sa: 08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

16.03.- 17.03.2018

20.04.- 21.04.2018

13.07.- 14.07.2018

24.08.- 25.08.2018

16.11.- 17.11.2018

07.12.- 08.12.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

1. Management

1.6.1 Führungstraining f. mittl. Management Teil 1

Grundlagen situativen Führens

Ziele:

Management ist die Kunst, Talente richtig einzusetzen! Neu eingesetzte Führungskräfte haben oftmals das Problem, ältere Mitarbeiter führen zu müssen. Kompetenzgerangel und Neid sind an der Tagesordnung. Wie können Sie erreichen, dass Sie und Ihre Vorgaben tatsächlich akzeptiert werden? Es kommt dabei nicht darauf an, einen Führungsstil zu trainieren, sondern, sich eine Palette an Lenkungsmöglichkeiten für die unterschiedlichen Mitarbeitertypen und Situationen anzueignen. Optimieren Sie durch die Teilnahme an diesem Seminar Ihre Führungskompetenz und -effizienz, damit Sie aus guten Mitarbeitern hochmotivierte effektive Teamkollegen formen.

Inhalte:

Grundlagen situativen Führens

- Fach- & Führungskompetenz
- Führungsstile
- Analyse des eigenen Führungsstils

Führungsmodell von Hersey und Blanchard

- Reifegrade und Führungsstile
- Fallbeispiele

Motivation

- Motivationstheorien von Maslow und Herzberg
- Intrinsische und extrinsische Motivation

Kommunikation

- Sender-Empfänger-Modell
- Vier Ebenen einer Nachricht
- Kommunikationsbarrieren erkennen und überwinden

Selbst- und Fremdwahrnehmung

- Johari-Fenster
- Blinder Fleck

Feedback

- Regeln für Feedback
- Ich-Botschaften
- Kontrollierter Dialog
- Konstruktive Kritik

Fallbeispiele

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

Mo.: 14.00 Uhr - 19.00 Uhr

Di.: 08.30 Uhr - 16.30 Uhr

Termine:

12.02.- 13.02.2018

14.05.- 15.05.2018

03.09.- 04.09.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

B
F
Z

1. Management

1.6.2 Führungstraining f. mittl. Management Teil 2

Konfliktmoderation

Ziele:

Die Teilnehmenden setzen sich mit ihren Reaktionsmustern auseinander und lernen konfliktträchtige Situationen frühzeitig wahrzunehmen und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. Sie lernen Konflikte in ihrem doppelten Stellenwert zu sehen und darzustellen: einerseits als Entwicklungschance und zwischenmenschliche Notwendigkeit, andererseits als gefährlichen Ausgangspunkt destruktiver Eskalation.

Inhalte:

Komponenten des Kommunikationsprozesses

- Sender-Empfänger-Modell
- Codierung-Decodierung
- Vier Ebenen einer Nachricht

Transaktionsanalyse

- Eltern-Ich
- Erwachsenen-Ich
- Kind-Ich
- Lebenskonzepte
- Rollenspieler

Kommunikationsstörungen

- Erkennung und Beseitigung
- Sach- und Gefühlsebene

Was ist ein Konflikt?

- Konfliktarten
- Konfliktursachen
- Konflikte in Organisationen
- Konfliktprophylaxe
- Konfliktdiagnose
- Sechs Phasen eines positiven Konfliktverlaufs

Das kooperative Konfliktgespräch

- Harvard-Konzept
- Fallbeispiele
- Rollenspiele
- Videoanalysen

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

Mo.: 14.00 Uhr - 19.00 Uhr

Di.: 08.30 Uhr - 16.30 Uhr

Termine:

12.03.- 13.03.2018

18.06.- 19.06.2018

08.10.- 09.10.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

1. Management

1.6.3 Führungstraining f. mittl. Management Teil 3

Führungspraxis

Ziele:

In diesem Seminar werden die verschiedenen Gesprächsszenarien per Videoaufnahme analysiert.

Dadurch erhalten die Teilnehmer einen unmittelbaren Eindruck ihres Verhaltens und können dieses unter fachkundiger Anleitung direkt korrigieren.

Inhalte:

Anhand der folgenden Gesprächsszenarien wird das persönliche Führungsverhalten trainiert:

Motivationsgespräche mit Zielvereinbarungen

Feedbackgespräche

Kritikgespräch / Konfliktgespräche

Rückkehrgespräche

Mitarbeiterbeurteilung

Die Umsetzung erfolgt durch Rollenspiele und Videoanalysen.

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

Mo.: 14.00 Uhr - 19.00 Uhr

Di.: 08.30 Uhr - 16.30 Uhr

Termine:

09.04.- 10.04.2018

23.07.- 24.07.2018

12.11.- 13.11.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

1. Management

1.7 Das strukturierte Mitarbeitergespräch

Erfolg durch ergebnisorientiertes Vorgehen

Ziele:

Die Teilnehmer lernen, Gesprächsziele zu formulieren, professionelle Gesprächsmethoden und -techniken ergebnisorientiert einzusetzen und auf verschiedenste Gesprächsanforderungen angemessen zu reagieren. Sie trainieren verständliche und überzeugende Kommunikation und erfahren, wie sie Gespräche im eigenen Arbeitsumfeld erfolgreich gestalten.

Inhalte:

Mitarbeitergespräche als Mittel der Führung

Grundlagen der Kommunikation

Sender - Empfänger – Modell
Kommunikationsbarrieren

Regeln guter Gesprächsführung

Gesprächsvorbereitung
Gesprächsdurchführung
Protokollierung

Rhetorische Hilfsmittel

Die Bedeutung der Körpersprache
Aktives Zuhören
Fragetechniken
Argumentationstechniken
Einwandbehandlung

Verschiedene Gesprächsszenarien

Das Konfliktgespräch ohne Verlierer
Kritikgespräche führen
Zielvereinbarungsgespräche
Krankenrückkehrgespräche

Videoanalyse ausgesuchter Rollenspiele

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

15.01.- 16.01.2018

18.04.- 19.04.2018

22.08.- 23.08.2018

26.11.- 27.11.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

1. Management

1.8 Projektmanagement

Projekte erfolgreich durchführen und abschließen

Ziele:

In diesem Seminar werden die Grundlagen des Projektmanagements mit Schwerpunkt auf die richtige Systematik und die Instrumente der Projektsteuerung vermittelt. Der Seminarteilnehmer erhält Checklisten für den praktischen Gebrauch. Desweiteren werden neben den festgelegten Inhalten die kleinen Alltagsprobleme, die ein Projekt leicht zum Scheitern bringen können, aufgezeigt. Die Teilnehmer haben durch den richtigen Einsatz von Verfahren und Werkzeugen von Anfang an die Sicherheit, dass ihre Projekte auf dem richtigen Weg sind und erfolgreich abgeschlossen werden können. Neben dem theoretischen Teil dieses Seminars werden praktische Übungen in Gruppen durchgeführt und ein praxisbezogenes Fallbeispiel durchgeplant.

Inhalte:

Grundlagen des Projektmanagements

Anwendungsfälle
Begriffsdefinitionen

Projektführung

Projektregeln
Profil und Kompetenz des Projektleiters
Kommunikation
Motivation

Standardphasen der Projektarbeit

Standard-Phasenmodell
Systematik der Phasenkonzeption

Projektplanung

Methoden der Projektplanung
Graphische Darstellung
Planungsschritte der Projektorganisation

Projektdurchführung

Verfahren zur Lösungsfindung
Entscheidungstechniken
Projektdokumentation

Projektrealisierung und -steuerung

Grundlagen der Projektsteuerung
Problembereiche und Gegensteuerung

Praxisbeispiele

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

21.02.- 22.02.2018
02.05.- 03.05.2018
20.09.- 21.09.2018
05.12.- 06.12.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

1. Management

1.9 Prozessmanagement

Prozesse gestalten — Effizienz erhöhen — Kosten senken

Ziele:

Geschäftsprozesse wirtschaftlich zu steuern und kontinuierlich zu verbessern, ist zu einem wichtigen Thema für jede Führungskraft geworden. Dabei hat sich gezeigt, dass für den nachhaltigen Erfolg das Engagement jedes Mitarbeiters entscheidend ist. Denn es sind die vielen kleinen Verschwendungen in den Produktions-, Vertriebs- und Serviceprozessen, die Mehrkosten verursachen sowie Termintreue und Qualitätsversprechen gefährden. In diesem Seminar erfahren Sie praxisnah, wie Sie Ihre Prozesse unter konsequenter Einbindung der Mitarbeiter optimieren und die Rentabilität steigern.

Inhalte

Grundlagen zum Prozessmanagement

- Prozessmanagement als Führungsaufgabe
- Grundverständnis und Erfolgsfaktoren
- Einbindung aller Prozessbeteiligten
- Neugestaltung und Verbesserung bestehender Prozesse
- Darstellung aller prozessrelevanten Informationen
- Phasen des Prozessmanagements

Prozessarbeit vorbereiten

- Definieren von Handlungsschwerpunkten
- Methoden zur Problemlösung und Entscheidungsfindung

Prozesse beschreiben

- Visualisierung
- Analyse und Bewertung von Prozessen
- Prozessdesign

Prozesse optimieren

- Kundenwünsche als Leitmotiv
- Prozessziele definieren
- Entwickeln bzw. Ableiten von Kennzahlen

Prozesse kontinuierlich verbessern

- Prozessverbesserung und Prozessentwicklung
- KVP/Lean-Methoden
- Prozessschwachstellen in Prozessen
- Kreative Lösungen finden
- Kontinuierliche Verbesserung gestalten

Praxisbeispiele

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

19.02.- 20.02.2018

31.05.- 01.06.2018

08.08.- 09.08.2018

28.11.- 29.11.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

1. Management

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

1.10 Problemlösungs- und Entscheidungstechniken

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Verbessern der Entscheidungsqualität

Dauer:

2 Tage

Ziele:

Das Seminar vermittelt zum einen Kenntnisse zur konzeptionellen Vorgehensweise von Problemlösungsmöglichkeiten sowie deren Ursachenanalyse und Risikominderung zur nachhaltigen Verbesserung von Produkten und Prozessen. Zum anderen das Erlernen und Üben systematisierter Methoden der Entscheidungstechnik, um die Entscheidungsqualität im Unternehmen signifikant zu verbessern. Damit werden die Voraussetzungen geschaffen, um eine treffsichere Ermittlung von Problemursachen sicherzustellen, zielorientiert Lösungen herbeizuführen, Risiken zu minimieren, mehr Sachlichkeit und weniger Emotionen bei Entscheidungen einfließen zu lassen und damit die erforderliche Entscheidungsqualität zu gewährleisten. Anhand von Übungsfällen und eigenen Entscheidungsproblemen aus der Praxis werden die einzelnen Methoden, z.B. mit Checklisten/Formblättern, geübt.

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

21.03.- 22.03.2018

09.07.- 10.07.2018

04.10.- 05.10.2018

12.12.- 13.12.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

Inhalte:

Einleitung

Themensensibilisierung

Problemarten

Problemlösungszyklus

Problemdefinition

Situationsanalyse

Zielformulierung

Bewertung

Entscheidung

Kreativitätstechniken

Brainstorming

Methode 6-3-5

Mind-Map

Morphologischer Kasten

Ursache-Wirkungs-Diagramm

Bewertungs- und Entscheidungstechniken

Fragen und offene Diskussion

Punktabfrage

Präferenz-Matrix

Paarvergleich

Scoring-Methode

Praxistransfer

Checklisten

BFZ

1. Management

1.11 Train the Trainer

Interne Trainings attraktiv gestalten und durchführen

Modul 1: Strategie und Planung

Ziele:

Die Teilnehmer werden in die Lage versetzt, ihren Unterricht / ihr Seminar aufgrund pädagogischer und lernpsychologischer Erkenntnisse zu optimieren. Die Teilnehmer gewinnen an Sicherheit in der strategischen Planung des Unterrichts / des Seminars und erweitern somit ihre Fähigkeit, den Seminarteilnehmern das Erreichen der Seminarziele zu erleichtern.

Modul 2: Methodik und Vorgehensweise

Ziele:

Die Teilnehmer lernen die Einsatzmöglichkeiten verschiedener Lehrformen kennen. Durch intensives Training werden sie mit den wichtigsten Lehrmethoden vertraut und reflektieren ihren individuellen Übungsbedarf. Die Erweiterung ihres Methodenrepertoires führt zur Optimierung ihres Lehrverhaltens. Des weiteren trainieren die Teilnehmer den Umgang mit den verschiedenen Lehrmedien.

Modul 3: Praxis

Ziele:

Die Teilnehmer erhalten durch die Videoanalysen der vorbereiteten Trainings direktes Feedback der praktischen Umsetzung der in Modul 1 und 2 vermittelten Inhalte. Damit werden die Themen verinnerlicht und die internen Trainer in die Lage versetzt, ihre Trainings effektiv und effizient zu gestalten. Mit der abschließenden Lernzielkontrolle werden Abweichungen vom Sollprofil ermittelt.

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

je 2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

Auf Anfrage

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt. pro Modul

Bei Buchung aller 3 Module

1.600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

2. Verkauf und Kundenkontakt

2.1 Verkaufsgespräche optimieren

Fit im Kundendialog

Ziele:

Erfolgreiche Verkäufer müssen umfangreichen Anforderungen gerecht werden und entsprechend qualifiziert sein: Sie müssen Verkaufsziele erfüllen, Marktpotentiale erschließen, Marktanteile sichern und Fachwissen über Produkte besitzen. Die Anforderungen an ihre Fähigkeiten erweitern sich ständig.

Die Schlüsselqualifikation für einen erfolgreichen Verkäufer ist jedoch nach wie vor Sicherheit im persönlichen Umgang mit Kunden. In diesem Seminar erhöhen die Teilnehmer ihre Kompetenz im Umgang mit ihren Kunden und lernen auf jeweils neue Anforderungen flexibel zu reagieren.

Das Seminar trainiert in Rollenspielen erfolgreiche Verkaufsgespräche und kundenorientiertes Verkaufsverhalten.

Dabei geht es vorrangig um die Verkäuferpersönlichkeit.

Inhalte:

Positives Denken und Handeln

- Steigerung des Selbstwertgefühls
- Fach- und Sozialkompetenz
- Selbstmotivation

Der Verkaufsprozess

- Kumentypologie
- Gesprächsphasen
- Richtiger Einstieg
- Kundenanliegen ermitteln
- Die Abschlussphase
- Zielgerichtete Abschlusstechniken

Kommunikation und Rhetorik

- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Kommunikationsbarrieren erkennen und abbauen
- Fragetechniken
- Gesprächstaktik
- Argumentationstechniken
- Einwandbehandlung
- Reklamationsbehandlung

Videoanalyse ausgesuchter Verkaufsgespräche

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

05.03.- 06.03.2018

11.06.- 12.06.2018

17.09.- 18.09.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

B
F
Z

2. Verkauf und Kundenkontakt

2.2 Telefontraining

Kunden professionell am Telefon betreuen

Ziele:

In diesem Seminar erlernen die Teilnehmer, wie sie das Telefon optimal nutzen. Dabei liegen besondere Schwerpunkte auf den Themen "gute Vorbereitung, positive Einstellung und Umgang mit schwierigen Situationen".

In allen Seminarphasen werden die erlernten Kenntnisse direkt in Rollenspielen umgesetzt. Das anschließende Feedback hilft den Teilnehmern, ihr Akquisitionsverhalten am Telefon zu verbessern.

Inhalte:

Persönlichkeitstraining

- Persönliche Einstellung zum Telefon
- Selbstmotivation
- Stärken-/Schwächen-Analyse

Telefonkommunikation

- Kundenorientierte Kommunikation
- Meldeformel und Begrüßung
- Analyse aufgezeichneter Telefonate

Gesprächsführung

- Gesprächsphasen
- Richtiger Einstieg
- Kundenanliegen ermitteln
- Analyse aufgezeichneter Telefonate

Rhetorische Hilfsmittel

- Aktives zuhören
- Fragetechniken
- Nutzenargumentation
- Einwandbehandlung

Schwierige Situationen

- Verschiedene Charaktere
- Umgang mit Emotionen
- Reizworte und deren Wirkung
- Stressvermeidung
- Analyse aufgezeichneter Telefonate

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

1 Tag

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

11.01.2018

05.04.2018

13.06.2018

12.09.2018

Preis:

385,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

2. Verkauf und Kundenkontakt

2.3 Reklamationsbehandlung am Telefon

Stressfrei zu zufriedenen Kunden

Ziele:

Konflikte mit Kunden wird es immer geben, es kommt darauf an, wie mit ihnen umgegangen wird. Oft verhalten wir uns in Auseinandersetzungen eher konfliktverschärfend. Manchmal werden die Spannungen so massiv, dass die Arbeit und die Arbeitsergebnisse darunter leiden. Anhand von theoretischen und praktischen Beispielen, Übungen und durch die Vermittlung der wichtigsten Regeln zur Konfliktvermeidung lernen die Teilnehmer/innen, die Kontroverse zu entschärfen und zu einem positiven Ausgang beizutragen.
Schwerpunkte: Stresssituation erkennen, meistern und in Zukunft verhindern. Nach der Arbeit besser abschalten können.
Den Anforderungen des Tagesgeschehens gerecht werden, d.h. auch den letzten Kunden kurz vor Feierabend noch freundlich betreuen.

Inhalte:

Positives Denken und Handeln

- Steigerung des Selbstwertgefühls
- Fach- und Sozialkompetenz
- Positive und negative Stressanteile
- Stressentschärfung

Kommunikation

- Verbal / Nonverbal
- Kommunikationsbarrieren erkennen und abbauen

Reklamation und Beschwerden

- Die drei Ebenen der Reklamation
- Die sechs Phasen der Reklamationsbehandlung
- Beschwerdemanagement
- Umgang mit "schwierigen" Kunden
- Positiver Abschluss

Rhetorische Hilfsmittel

- Aktives Zuhören
- Ich-Botschaften
- Fragetechniken
- Positives Formulieren
- Argumentationstechniken

Analyse ausgesuchter Rollenspiele

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

1 Tag

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

08.02.2018

04.05.2018

17.08.2018

07.11.2018

Preis:

385,00 € zzgl. MwSt.

B
F
Z

2. Verkauf und Kundenkontakt

2.4 Arbeitstechniken für den Außendienst

Key Account Management - Kundenbesuch - Nachbereitung

Ziele:

Die Teilnehmer erlernen die grundlegenden Hilfsmittel, um ihre Termine beim Kunden effektiv zu planen und zu nutzen. Dabei liegen die Schwerpunkte in einer Ist-Analyse und einem daraus resultierendem Maßnahmenplan. Im Anschluss an das Seminar werden mit den Teilnehmern Feedback-Termine vereinbart, um die Nachhaltigkeit zu sichern.

Inhalte:

Einleitung

- Der Markt
- Die 3 kritischen Erfolgsfaktoren

Kundenkategorien Bestandskunden

- Kundenrückgewinnung
- Schlummerkunden
- Neukundengewinnung

Analysemethoden

- ABC-Analyse
- Portfolio-Analyse
- Nutzwert-Analyse
- Scoring-Methode

Zeit- und Selbstorganisation

- Ist-Analyse
- Motivierende Zielsetzung
- Ziel-Mittel-Analyse
- Prioritäten
- ABC-Analyse
- Präferenzmatrix

Verkäuferische Fähigkeiten

- Vorbereitung
- Begrüßungsphase
- Situations- und Bedarfsermittlung
- Beratung und Präsentation
- Abschluss

Videoanalysen

Trainer:

Dr. Axel Schreiber

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

09.01.- 10.01.2018

05.06.- 06.06.2018

01.11.- 02.11.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

3. Qualitätsmanagement

3.1 Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse

Optimierung von Prozessen, Systemen und Produkten

Ziele:

Die praktische Anwendung dieses QM-Werkzeugs steht im Mittelpunkt dieses Seminars. Die grundlegenden theoretischen Kenntnisse werden anhand von praktischen Beispielen zielgerichtet gefestigt und vertieft. Durch dieses Seminar werden die Teilnehmer in die Lage versetzt, selbstständig und systematisch FMEAs zur Optimierung von Prozessen, Systemen und Produkten durchzuführen.

Inhalte:

- Einführung in die FMEA**
- Wozu dient die FMEA?**
- Konstruktions- und Prozess-FMEA**
- Aufbau des FMEA-Formulars**
- Berechnung der Risikoprioritätszahl RPZ**
- Fehlerarten, Fehlerfolgen und Fehlerursachen**
- Was bedeuten die Berechnungskriterien?**
- Erkennen von Handlungsbedarf zur Verbesserung**
- Praktische Durchführung einer FMEA**
- Fehlerentdeckung**
- Fehleranalyse**
- Verbesserungsmaßnahmen**
- Neubewertung des verbesserten Zustandes**
- Handlungsbedarf für die weitere FMEA-Anwendung**

Trainer:

Dipl.-Ing. Matthias Portugall

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

16.04.- 17.04.2018

20.08.- 21.08.2018

10.12.- 11.12.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

3. Qualitätsmanagement

Trainer:

Dipl.-Ing. Matthias Portugall

3.2 Qualitätsvoraus- und Produktplanung (APQP)

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Fehlervermeidung und kontinuierliche Verbesserung

Dauer:

2 Tage

Ziele:

Nach diesem Seminar kennen und verstehen die Teilnehmer die APQP-Anforderungen und sind in der Lage, diese in ihrem eigenen Arbeitsgebiet anzuwenden.

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

Auf Anfrage

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

Inhalte:

Theoretische Grundlagen der APQP

- Forderungen von Regelwerken zu APQP
- Projekt-Planung und -Festlegung
- Produkt-Design und -Entwicklung
- Prozess-Design und -Entwicklung
- Produkt- und Prozess-Validierung
- Rückmeldung
- Bewertung
- Korrekturmaßnahmen
- Methodik zur Erarbeitung des Controlplans
- Dokumente und Checklisten zu APQP
- Analytische Techniken

APQP Praxis

- Praktische Durchführung von Prozessanalysen
- Praktisches Arbeiten mit dem Controlplan
- Anwendung der Checklisten zu APQP

BFZ

4. Betriebswirtschaft

4.1 BWL-Grundlagen für Nicht-Kaufleute

Rechnungswesen und Finanzwirtschaft

Ziele:

Verschlinkung von Betrieben, der permanente Zwang zur Kostensenkung, der Trend zur Allround-Führungskraft sowie zunehmend prozessorientierte abteilungs- und fachübergreifende Arbeits- und Zusammenarbeitsformen verlangen auch von Führungskräften mit technischer Ausbildung zunehmend kaufmännische Kenntnisse sowie ein (Grund-) Verständnis für kaufmännische Zusammenhänge. Das Intensivseminar bietet den Seminarteilnehmern eine strukturierte Einführung in die kaufmännischen Funktionen und Zusammenhänge.

Inhalte:

Externes Rechnungswesen

- Buchführung
- Inventur und Inventar
- Bilanz
- Gewinn- und Verlustrechnung
- Abschreibungen
- Rückstellungen
- Jahresabschluss und Bilanzierung

Internes Rechnungswesen (Kostenrechnung)

- Kostenbegriff
- Kostenartenrechnung
- Kostenstellenrechnung
- Kostenträgerrechnung (Kalkulation)
- Plankostenrechnung
- Break-Even-Analyse
- Deckungsbeitragsrechnung

Finanzwirtschaft

- Finanzierung und Investition
- Liquidität
- Finanzplanung und Finanzkontrolle
- Cash-Flow-Analyse
- Kennzahlen

Controlling

- Abgrenzung des Controlling-Begriffs
- Bereiche des Controllings

Praxisübungen

Trainer:

Dipl.-Kfm. Claus Gorgas

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

01.02.- 02.02.2018

16.05.- 17.05.2018

15.10.- 16.10.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

4. Betriebswirtschaft

4.2 Controlling für Nicht-Kaufleute

Planung und Umsetzung unternehmerischer Aktivitäten

Ziele:

Ziel dieses Seminars ist es, den Teilnehmern die Grundkenntnisse des Controllings zu vermitteln und die Anwendung des Controllings im Unternehmen darzustellen.

Inhalte:

Begriffe

Grundverständnis des Controlling

Einsatzbereiche für Controlling

Die Controlling-Instrumente (operatives Controlling)

Erarbeitung von Daten

Erkennen ihrer Bedeutung für die Betriebsleistung

Einsatzmöglichkeiten von Controlling-Ergebnissen

Controlling als strategische Entscheidungshilfe

Trainer:

Dipl.-Kfm. Claus Gorgas

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

26.03.- 27.03.2018

28.06.- 29.06.2018

19.11.- 20.11.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

4. Betriebswirtschaft

4.3 Führen mit betrieblichen Kennzahlen

Entwicklung individueller Zielsysteme

Ziele:

Erwerb betriebswirtschaftlicher Fachkenntnisse und Schulung im bereichsübergreifenden Denken.
Erarbeitung einer Vorgehensweise zur Entwicklung eines individuellen Zielsystems für Klein- und mittelständische Betriebe
Ableitung eines entsprechenden Kennzahlensystems für Berichtszwecke und zur Planung und Steuerung betrieblicher Prozesse.

Inhalte:

Kennzahlen und Kennzahlensysteme

Begriff, Aufgaben, Anforderungen
Kennzahlensysteme
Performance Measurement-Konzepte
Erfolgsorientierte Unternehmenssteuerung

Berichts- und Kennzahlensysteme

Orientierung an der Unternehmensstruktur
Entwicklung eines betrieblichen Zielsystems
Berücksichtigung der Planungssystematik
Erarbeitung von Ursache-Wirkungs-Beziehungen

Aufbau eines hierarchischen Kennzahlensystems

Kennzahlen 1. Leitungsebene (Unternehmensziele)
Kennzahlen 2. Leitungsebene (Bereichsziele)
Kennzahlen 3. Leitungsebene (Stellenziele)

Führung mit Kennzahlen

Plan-Ist-Vergleiche
Analyse und Steuerung

Praxisbeispiele

Trainer:

Dipl.-Kfm. Claus Gorgas

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

1 Tag

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

26.01.2018

20.06.2018

05.09.2018

03.12.2018

Preis:

385,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

5. Recht

5.1 Arbeitsrecht

Die wesentlichen Bausteine und Neuerungen

Ziele:

Grundlagen des Arbeitsrechts verstehen und eigenständig damit umzugehen.

Sicherheit im Umgang mit den Mitarbeitern bei unzufriedener Leistung, Unpünktlichkeit und all den Geschehnissen, die es diesbezüglich im Arbeitsleben gibt.

Rechte und Pflichten des Arbeitgebers richtig wahrnehmen, aber auch die jeweiligen Rechte und Pflichten des Arbeitnehmers nicht außer Acht lassen.

Den richtigen Umgang mit dem Betriebsrat pflegen und auch dessen Rechte und Pflichten näher kennen lernen.

Insgesamt mehr Rechtssicherheit erlangen und damit auch selbstbewusster und motivierender auftreten zu können.

Inhalte:

Arbeitsvertrag & Arbeitsverhältnis

- Abschluss, Form und Inhalt
- Besondere Arbeitsverhältnisse
- Folge von Rechtsmängeln
- Abgrenzung zu verwandten Verträgen

Pflichten des Arbeitgebers und des Arbeitnehmers

- Arbeitspflicht und Schlechtleistung
- Nebentätigkeit und Wettbewerbsverbot
- Abmahnung und Schadensersatz
- Beschäftigungspflicht und Freistellung
- Lohnzahlung und Annahmeverzug
- Vertragsstrafe
- Lohnfortzahlung im Krankheitsfall
- Urlaub
- Zeugnis

Beendigung des Arbeitsverhältnisses

- Fristgerechte Kündigung
- Fristlose Kündigung
- Änderungskündigung

Kündigungsschutz

- Allgemeiner Kündigungsschutz
- Besonderer Kündigungsschutz

Aktuelle Fallbeispiele

Trainer:

RA Hans-Jörg Mausolf

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

19.03.- 20.03.2018

10.10.- 11.10.2018

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

5. Recht

5.2 Betriebsverfassungsgesetz

Rechtssicher in der Praxis

Ziele:

Das Seminar vermittelt einen systematischen Überblick über die Rechte und Pflichten des Betriebsrats. Mit diesem nötigen Hintergrundwissen können die Teilnehmer die neuen betriebsverfassungsrechtlichen Vorschriften rechtssicher in der Praxis anwenden.

Inhalte:

Allgemeine Vorschriften

Betriebsrat

- Zusammensetzung und Wahl des Betriebsrats
- Amtszeit des Betriebsrats
- Geschäftsführung des Betriebsrats
- Betriebsversammlung
- Gesamtbetriebsrat
- Konzernbetriebsrat

Jugend- und Auszubildendenvertretung

Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer

- Allgemeines
- Mitwirkungs- und Beschwerderecht
- Soziale Angelegenheiten
- Gestaltung von Arbeitsplatz
- Arbeitsablauf und Arbeitsumgebung
- Personelle Angelegenheiten
- Wirtschaftliche Angelegenheiten

Besondere Vorschriften für einzelne Betriebsarten

- Seeschifffahrt
- Luftfahrt
- Tendenzbetriebe und Religionsgemeinschaften

Straf- und Bußgeldvorschriften

Fallbeispiele

Trainer:

RA Hans-Jörg Mausloff

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

2 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

Auf Anfrage

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

5. Recht

Trainer:

Nils Dahlgaard

5.3 Produkthaftung

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Haftungsrisiken vermeiden

Dauer:

2 Tage

Ziele:

Kenntnisvermittlungen über die aktuellen Gesetzmäßigkeiten von Produkthaftung und Produktsicherheit sowie deren Strategien – anhand exemplarischer Anwendungen – Haftungsrisiken zu vermeiden und entsprechend vorzubeugen.

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

Auf Anfrage

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

Inhalte:

Grundlagen

Organisatorische Zusammenhänge von Gesetzen
Verordnungen, Normen und Vorschriften
Vorgeschriebene Qualitätsanforderungen

Allgemeine Gesetze im Rahmen der Produkthaftung

BGB, AGB und HGB
ProdHaftG (§§1-19)

Produkthaftung

Haftungsvoraussetzungen
Produktbegriff
Fehlerbegriff
Herstellerbegriff

Haftung und Absicherung bei Vertrieb und Verkauf

Vertriebsbeteiligte
Mängelgewährleistung
Quasivertragliche Haftung

Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz

Haftung durch Vertrag
Haftungsabsicherung durch Qualitätssicherung
Haftungsabsicherung durch Versicherungen

Praxishinweise

Beweislastumkehr
Rückverfolgbarkeit
Spezielle Anforderungen aus dem Teilnehmerkreis
Internationale Wirkungen und Entwicklungen

Fallbeispiele

**B
F
Z**

6. Englisch

6.1 Wirtschaftsenglisch

Fit for Business

Ziele:

Ziele des Seminares sind relevante sprachliche Strukturen, Vokabeln und Grammatik durch praktische Übungen - auch im Bereich des Übersetzens – zu üben und die sprachliche Ausdrucksfähigkeit im Wirtschaftsenglisch zu entwickeln und zu festigen.

Inhalte:

Aufbau von spezifischem Wirtschaftsvokabular

Vokabeltraining anhand aktueller Themen

Textbearbeitungen

Textproduktion

Korrespondenz

Verfassen von Geschäftsbriefen, Memos, Berichten,

Grammatik

Übersetzungen

Diskussionen über verschiedene Themenbereiche (u. a.

Telefonie, Verhandlungen, Meetings)

Präsentation fachlicher Inhalte (Erstellen von

Präsentationsmedien, Halten von Kurzvorträgen und

Referaten)

Trainer:

Karl-Friedrich Ritter

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

3 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

29.01.- 31.01.2018

16.07.- 18.07.2018

22.10.- 24.10.2018

Preis:

825,00 € zzgl. MwSt.

**B
F
Z**

6. Englisch

Trainer:

Karl Friedrich Ritter

6.2 Englische Konversation

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Vom Small Talk zur gepflegten Unterhaltung

Dauer:

2 Tage

Ziele:

Das Seminar hat das Ziel, kommunikative Fähigkeiten und Fertigkeiten im Sprechen zu fördern sowie Wortschatz- und Grammatikkenntnisse zu festigen und zu vertiefen.

In Rollenspielen und Gruppenarbeiten, die jedem Seminarteilnehmer ein Optimum an Sprechzeit bieten, werden mündliches Ausdrucksvermögen und Kreativität gefördert..

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

Auf Anfrage

Preis:

600,00 € zzgl. MwSt.

Inhalte:

Verwendung aktueller Texte mit Themen der Gegenwart

Vokabelübungen

Hör-, Lese-, Text- und Sprachverständnis

Gespräche zu unterschiedlichen Themen

Small Talk

Meinungen und Tatsachen erörtern

Zustimmen und Ablehnen

In Diskussionen überzeugen

**B
F
Z**

6. Englisch

6.3 Technisches Englisch

Fachliches sicher formulieren

Ziele:

In diesem Seminar werden Grundlagen im Bereich technisches Englisch vermittelt, die erforderlich sind, um Probleme zu beschreiben und Lösungen zu finden. Das Trainingsziel besteht darin, sich über technische Belange verständigen zu können, zum Beispiel bei der Endabnahme einer Maschine vor Ort im englischsprachigen Ausland, bei der Ersatzteilbeschaffung oder bei Kundenberatungsgesprächen. Die Auswahl der praktischen Übungen garantieren im Sinne des Unternehmens und der Teilnehmer den Trainingserfolg.

Inhalte:

Grundwortschatz technisches Englisch
Erstellen und bearbeiten technischer Texte
Beschreiben von Prozessen
Funktionsweise von Geräten und Maschinen
Bedienungsanleitungen und Handbücher
Simulation von Gesprächssituationen
Freies Sprechen
Schriftübungen

Trainer:

Karl Friedrich Ritter

Veranstaltungsort:

BFZ Clausthal

Dauer:

3 Tage

Beginn – Ende:

08.30 Uhr – 16.30 Uhr

Termine:

23.04.- 25.04.2018

24.09.- 26.09.2018

Preis:

825,00 € zzgl. MwSt.

B
F
Z

7. Trainings für Auszubildende

Ausbildung wie vor 20 Jahren sollte tatsächlich der Vergangenheit angehören. Moderne Konzepte zur Entwicklung potenzieller späterer Mitarbeiter sind deshalb unverzichtbar.

Getreu dem Motto „Was Hänschen nicht lernt, lernt Hans nimmer mehr“, bieten wir bereits während der Ausbildung spezielle Seminare an.

Inhalte und Ziele lehnen sich eng an die für „etablierte“ Mitarbeiter angebotenen Themen unseres Seminarprogramms an.

Der Vorteil dieser Konzeption ist, dass die Auszubildenden die aktuell im Arbeitsumfeld geforderten Kompetenzen unter „Ihresgleichen“ kennen- und anwenden lernen.

Profitieren Sie von unserem Angebot, damit sich Ihre Auszubildenden gegenüber Kollegen, Mitarbeitern, Kunden und in Prüfungen professionell verhalten.

Themen:

- **Telefontraining**
- **Präsentation und Rhetorik (Grundlagen und Aufbau)**
- **Business - Knigge**
- **Teamfähigkeit und Konfliktlösung**
- **Selbstorganisation und Zeitplanung**

Es handelt sich dabei um jeweils eintägige Veranstaltungen pro Thema in unserem Hause.

Im Preis von 200,00 € pro Person zzgl. Mwst. sind ausführliche Unterlagen, Seminargetränke und ein Mittagsimbiss enthalten.

Die aktuellen Termine werden wir Ihnen durch unseren Newsletter mitteilen.

Wünschen Sie unternehmensinterne Seminare für Ihre Auszubildenden, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

**B
F
Z**

BFZ Clausthal
-Seminarorganisation-
Robert-Koch-Straße 5
38678 Clausthal-Zellerfeld

per Fax
0 53 23 / 93 63 78

Anmeldung

Firma Ansprechpartner

Straße PLZ / Ort

Telefon Telefax E-Mail

Branche

Anmeldebestätigung an Rechnung an

Mitarbeiter bis 100 100-200 200-500 500-1000 über 1000

Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen!

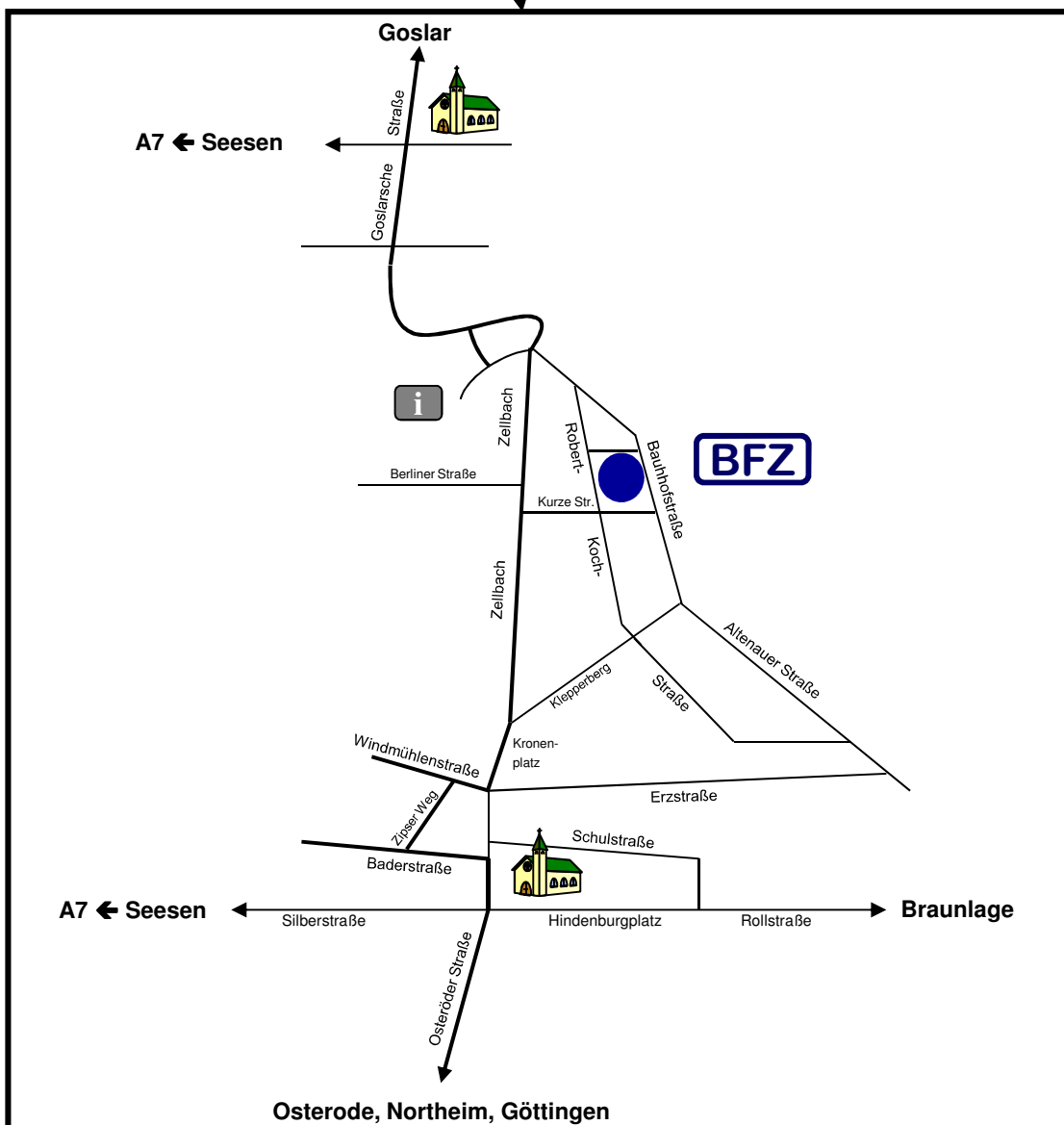
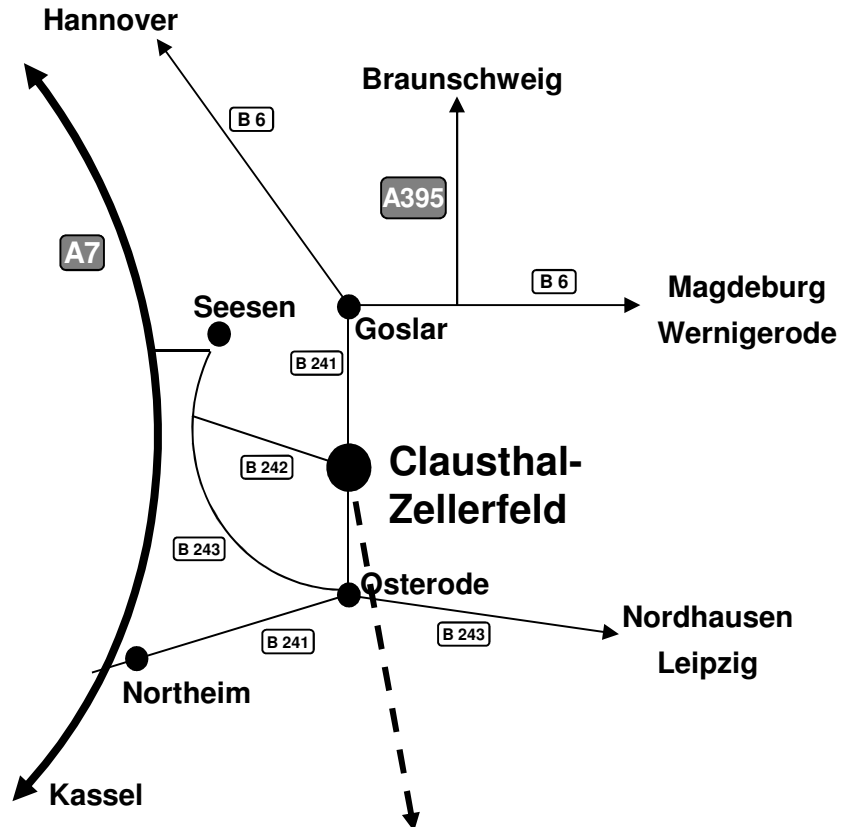
Seminarnummer / Semintitel	Termin	Teilnehmer/in Name, Vorname	Funktion

Hotelbuchung von _____ bis _____
(Anreise) (Abreise)

Von den genannten AGBs habe ich Kenntnis genommen und diese anerkannt.

Ort Datum Unterschrift / Stempel

So finden Sie uns!



Berufs- und Fortbildungszentrum Clausthal

Dipl.-Ing. Petra Glatzer-Maternus

Robert-Koch-Straße 5

D 38678 Clausthal-Zellerfeld



0 53 23 / 93 63 20



0 53 23 / 93 63 78



info@bfz-clausthal.de



www.bfz-clausthal.de