

Seminare

Trainings

Coachings

Prozessdesign

Modul-Trainings



Eine Investition in Wissen bringt
immer noch die besten Zinsen.

Benjamin Franklin

**Angebote für
firmeninterne Weiterbildung –
alle Branchen 2012**

arco Entwicklungsberatung und Projektmanagement GmbH
Alois-Schader-Straße 3a, 9020 Klagenfurt am Wörthersee, Österreich
www.corporate-writing.at
www.arco.at

Firmeninterne Weiterbildung

Übersicht

Allgemeines

Telefon (Corporate Telephone)

- arco Seminare
- arco Trainings

Schriftverkehr (Corporate Writing)

- arco Seminare
- arco Trainings

Verkauf (Corporate Sales)

- arco Seminare
- arco Trainings

Professioneller Umgang mit Beschwerden

- arco Seminare
- arco Trainings

Qualitätsmanagement

- arco Seminare
- arco Trainings

Prozessdesign

- arco Workshops

Wie Web wirkt

- arco Modul-Trainings

arco Standards und Kosten

arco Trainerinnen und Referenzen

Firmeninterne Weiterbildung

Seminare – Trainings – Coachings

Dieses Angebot richtet sich speziell an Unternehmen für die interne Weiterbildung. Im Mittelpunkt steht für uns der Bezug zu Ihrer und unserer Praxis – wir bringen unsere Beratungs- und Umsetzungserfahrung ein und verknüpfen sie mit dem Know-how in Ihrem Unternehmen.

Wir legen großen Wert auf ein Gespräch vorab, in dem alle Ziele für die Weiterbildung definiert werden und auch die richtige Maßnahme – entweder Seminar, Training oder Coaching – auf Ihre Anforderungen abgestimmt werden.

Den Fokus legen wir auf die Umsetzbarkeit der Inhalte im unternehmerischen Arbeitsablauf und -umfeld. Die individuellen Handouts bzw. Teilnehmerunterlagen sind optisch und inhaltlich auf Ihr Unternehmen abgestimmt. Jede Teilnehmerin bzw. jeder Teilnehmer erhält auch ein persönliches Zertifikat.

Seminare

In den Seminaren lernen Ihre MitarbeiterInnen die Grundlagen, erhalten Praxisbeispiele und -tipps sowie konkrete Umsetzungsvorschläge. Dieses Weiterbildungsangebot ist ein Einstieg in das jeweilige Thema – die ideale Basis für fortführende Trainings – und ist methodisch größtenteils als Vortrag aufgebaut, unterstützt durch visuelle Medien und Handouts.

Trainings

In unseren Trainings stehen Ihre MitarbeiterInnen und der Ausbau ihrer Fähigkeiten im Mittelpunkt. Der methodische Zugang ist das Vertiefen der Basiskenntnisse mit aktiven Umsetzungseinheiten wie z. B. Rollenspielen, Vorlagen erstellen am PC, Gespräche simulieren etc. Das Ergebnis wird von uns in Form eines Leitfadens dokumentiert. Idealerweise bauen Trainings auf einem Seminar auf.

Coachings

Individuelle Coachings sehen wir als Begleitungsprozess für Menschen und Unternehmen, die an ihrer Entwicklung bewusst arbeiten möchten. Wir begleiten Sie z. B. beim Erarbeiten von persönlichen und unternehmerischen Visionen, beim Formulieren von Zielen und beim Aktivieren von Ressourcen.

Fachcoaching heißt für uns aktive Prozessbegleitung. Im ersten Schritt definieren wir mit Ihren MitarbeiterInnen gemeinsam die Ist- und Soll-Situation und strukturieren die Maßnahmen, Instrumente und Projektmeilensteine. Schritt zwei unterstützt die Umsetzung in Ihrem Unternehmen.

Firmeninterne Weiterbildung

Seminare → Telefon (Corporate Telephone)

Lernen Sie das Medium Telefon als bewusstes Instrument für den Kundenkontakt kennen, erfahren Sie was Stimme mit Stimmung zu tun hat und wie Ihre MitarbeiterInnen sich professionell am Telefon verhalten. Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens. In vielen Fällen ist es sogar der 1. Kontakt und für diesen 1. Eindruck gibt es keine 2. Chance.

Inhalte:

- | **Grundlagen der Kommunikation** – Wie funktioniert Kommunikation und warum kommt nicht immer an, was wir meinen? Was blockiert und fördert gute Kommunikation und mit welchen Defiziten ist Kommunikation am Telefon verbunden?
- | **Stimme und Stimmung** – sind eng miteinander verknüpft und gute Stimmung kann man trainieren. Wir geben Tipps und Tricks, wie Stimme und Stimmung am Telefon positiv für Ihr Unternehmen zur Geltung kommen.
- | **Professionelles Telefonieren** – Dos und Don'ts der Kommunikation am Telefon, von der Wirkung von nebenbei geführten Telefonaten bis zur Wirkung von Stress.
- | **Das Telefon und Corporate Image** – Jedes Unternehmen hat beim Kunden ein Image, ein Bild, das sich sehr rasch bildet und nur schwer korrigierbar ist. Es trägt aber auch zur Vertrauensbildung bei und setzt optimalerweise erste Verkaufsanreize: Nutzen Sie das Telefon als Visitenkarte Ihres Unternehmens.

Trainings → Telefon (Corporate Telephone)

- | Zusatzverkauf am Telefon
- | Nachfassen von offenen Angeboten und Optionen
- | Umgang mit telefonischen Beschwerden

Firmeninterne Weiterbildung

Seminare → Schriftverkehr (Corporate Writing)

Bringen Sie Ihre Angebote und Ihre schriftliche Korrespondenz auf einen zeitgemäßen Stand. Holen Sie sich fundierte Infos über Schriften, Seitenlayout, Leseverhalten, E-Mails als schneller und moderner Angebotsweg sowie viele sofort umsetzbare Formulierungstipps.

Inhalte:

- | **Gestaltung** - Wahl der Schriftart und Formatierungen, Gesamtlayout in Abstimmung mit Logo und Schriftarten, Lesemerkmale, Arbeiten mit Vorlagen.
- | **Angebotsbrief vom Anfang bis zum Ende**: die richtige Schreibweise der Anschrift bis zur PS-Zeile mit vielen Praxis- und Formulierungstipps.
- | **E-Mail** - Andere Kommunikationswege erfordern andere Spielregeln - was unterscheidet E-Mail vom klassischen Brief? Warum brauchen Sie ein digitales Briefpapier? Und warum ist die Signatur so wichtig?
- | **Formulierungstipps** - Was hat es mit "Beiliegend senden wir Ihnen ..." oder "in Bezug auf" auf sich und wie kommen diese Formulierungen beim Empfänger an? Viele Ideen und Anregungen, damit Ihre Korrespondenz auch gut ankommt.
- | **Weitere Infos** über Post- und die ÖNORM A 1080, Rechtschreibung, Grammatik, Corporate Identity und Corporate Writing.

Trainings → Schriftverkehr (Corporate Writing)

- | Beschwerdekorrespondenz

Firmeninterne Weiterbildung

Seminare → Verkauf (Corporate Sales)

Verkaufen beginnt schon lange vor dem Kontakt mit dem Unternehmen. Der Erstkontakt ist der Schlüsselreiz für einen späteren Verkaufserfolg. Ihre MitarbeiterInnen haben diese Kontakte tagtäglich, ohne sich bewusst zu sein, dass sie bereits verkaufen. Nutzen Sie dieses Potenzial, um professioneller – also mehr Leistungen und mit geringerem Zeitaufwand – zu verkaufen.

Inhalte:

- | **Grundlagen der Kommunikation** – Wie funktioniert Kommunikation und warum kommt nicht immer an, was wir meinen? Was blockiert und fördert gute Kommunikation im Verkauf und warum?
- | **Corporate Image und Verkaufen** – Ihre Mitarbeiter verkaufen immer, auch wenn sie sich dessen nicht bewusst sind. Verkaufen ist eine Kette von Anreizen – positiver und negativer Art – die bei jedem Kontakt mit dem Kunden entstehen.
- | **Die Grundlagen des Verkaufens** – Jede(r) Mitarbeiter/in kann verkaufen. Die 5 Regeln des Verkaufens sind einfach und gerade deshalb wirksam.
- | **Verkaufsgespräch und Fragetechniken** – Ihre MitarbeiterInnen lernen die Struktur des Verkaufsgesprächs kennen und bewusst anzuwenden. Dazu gibt es Tipps, welche Fragetechnik in welcher Phase die effizienteste ist.

Trainings → Verkauf (Corporate Sales)

- | Zusatzverkauf
- | Nachfassaktionen

Firmeninterne Weiterbildung

Seminare → Mit Beschwerden professionell umgehen

Beschwerden sind Rückmeldungen des Kunden und damit Geschenke ans Unternehmen. Feedback hilft, Produkte, Abläufe und Marketingaktivitäten zu optimieren und ein professioneller Umgang damit erhöht die Chance einen Stammkunden zu gewinnen oder Kunden zu binden.

Ihre MitarbeiterInnen lernen, was „echte“ und „unechte“ Beschwerden sind und wie sie damit professionell umgehen. Sie lernen ihren eigenen Einfluss, z. B. durch ihr Kommunikationsverhalten auf eine Beschwerdesituation kennen und positiv zu steuern. Dabei wird das Bewusstsein für eine aktive Beschwerdeannahme sensibilisiert.

Inhalte:

- | **Was bedeuten Beschwerden für Ihr Unternehmen?** – Wie sieht der Umgang mit Beschwerden aus? Wer sollte sich darum kümmern? Wie kann man aus Beschwerden lernen?
- | **Kundenzufriedenheit ist subjektiv** – Zwischen erlebter und erwarteter Leistung wird der Kunde immer eine Diskrepanz verspüren. Diese sieht jedoch von Mensch zu Mensch unterschiedlich aus. Wie gehen Sie im Betrieb damit um? Was lernen Sie daraus?
- | **Fragen, Wünsche, Beschwerden** – Warum nur wenige „Beschwerden“ auch wirklich Beschwerden im rechtliche Sinne sind. Wir erarbeiten mit den MitarbeiterInnen gemeinsam typische „Beschwerde-Situationen“ und überlegen uns, wo wir es mit Fragen und Wünschen zu tun haben und wie die MitarbeiterInnen darauf optimal reagieren.
- | **Konflikte lösen** – Wie wird aus einem Anliegen ein Konfliktgespräch und wie reagiert man in solchen Situationen? Der Umgang mit schwierigen Kunden wird erlernt und führt dann im Idealfall zur Kundenbindung.

Trainings → Mit Beschwerden professionell umgehen

- | Beschwerdekorrespondenz
- | Umgang mit telefonischen Beschwerden
- | Mindestkriterien für den Beschwerdeprozess

Firmeninterne Weiterbildung

Seminare → Gewinnen mit Ausstrahlung

Charisma und Ausstrahlung hat man oder hat man nicht. So die Meinung vieler Menschen. In diesem Seminar werden Sie jedoch lernen, wie auch Sie Ihre persönliche Ausstrahlung verdoppeln können. Und das in zwei spannenden Tagen. Gemeinsam trainieren wir, die eigene Persönlichkeit zum Glänzen zu bringen.

Das sind einige der Themen in diesem Seminar:

- | Die Macht des ersten Eindrucks
- | Persönliche Wirkungsanalyse
- | Unbewusste Wahrnehmungsprozesse erkennen und nutzen
- | Überzeugen durch und mit Persönlichkeit
- | Stärkung des Selbstwusstseins
- | Signale und Körpersprache von Siegern
- | Sicher und wirkungsvoll auftreten
- | Emotionale Intelligenz
- | Symbole und Strategien der Macht
- | Der WOW-Effekt
- | 7 Schlüssel für mehr Charisma

Firmeninterne Weiterbildung

Workshops → Prozessdesign

In den Prozessworkshops definieren und erarbeiten wir gemeinsam mit den jeweiligen MitarbeiterInnen und Verantwortlichen abteilungsspezifische sowie abteilungsübergreifende Prozesse, um die Arbeitsabläufe im Unternehmen zu optimieren.

Das Ziel dieser Workshops ist es, die Prozesse klar zu definieren und in einem Leitfaden oder Handbuch zu dokumentieren. Diese Unterlagen sind gleichzeitig Lernunterlagen für neue Mitarbeiter.

Prozessthemen:

- | Schnittstellen zwischen den Abteilungen
- | Abteilungsprozesse
- | PC-Systematik
- | Beschwerdemanagement
- | Qualitätsmanagement (Kundenbindung, Feedback etc.)
- | Sales

Firmeninterne Weiterbildung

arco Modul-Trainings

Modul-Trainings sind eine Mischung aus den Seminaren und Trainings. Sie haben ein konkretes Thema zum Ziel und folgen einem standardisierten Ablauf, sind sie aber inhaltlich in Teilbereichen durchaus an Ihre individuellen Anforderungen angepasst.

Das heißt, einerseits lernen Ihre MitarbeiterInnen die Grundlagenwissen, erhalten Praxisbeispiele und -tipps sowie konkrete Umsetzungsvorschläge in konzentrierter Form – mit Hilfe der arco Top-10-Inhalte. Diese sind großteils als Vortrag aufgebaut, unterstützt durch visuelle Medien und Handouts.

Ergänzt werden diese Grundlagen durch Trainingseinheiten, in den spezifische Inhalte und Kompetenzen mit aktiven Umsetzungseinheiten wie z. B. Rollenspielen, Vorlagen erstellen am PC, Gespräche simulieren etc trainiert werden. Das Ergebnis wird von uns in Form eines Leitfadens bzw. Protokolls dokumentiert und Ihnen zur Verfügung gestellt.

arco Modul-Trainings:

→ Wie Web wirkt

Firmeninterne Weiterbildung

Modul-Training → Wie Web wirkt

Kleine und mittlere Unternehmen müssen sich mit der rasch wachsenden und verändernden Online-Welt auseinandersetzen. Oft unterstützt sie dabei keine Agentur. Mit diesem Seminar erhalten die TeilnehmerInnen einen Einblick in die Grundzüge des effektiven Online-Marketings und können diese sofort umsetzen.

Dazu gibt es Praxisbeispiele und -tips sowie konkrete Umsetzungsvorschläge. Dieses Weiterbildungsangebot ist methodisch hauptsächlich als Vortrag aufgebaut, unterstützt durch visuelle Medien und Handouts mit Tipps und Tricks.

Zielgruppe: Alle, die im Unternehmen mit Marketing zu tun haben

Dauer: 1 Trainingstag

Inhalte:

- | **Informationsflut im Web begegnen**
Wie nehmen Menschen Informationen im Web wahr – Lesekurve und Leseverhalten der User? Wie müssen Inhalte/Texte aussehen, die ankommen – Schreibstil, Head-/Subheadlines, Länge etc.? Navigationsvarianten / Menüstrukturen und ihre Vor- und Nachteile.
- | **Texten** – Werbebotschaften auf den Punkt bringen
(technisch) Sachverhalte zielgruppenorientiert auf den Punkt bringen
- | **Texten für Suchmaschinen**
Welche Suchbegriffe müssen Sie wo platzieren, um gefunden zu werden? Was sind Meta tags, Keywords etc. – eine kleines ABC der Online Welt.
- | **Google-Adwords-Kampagnen**
Wie funktionieren Google Adwords Kampagnen und wie sind diese zu texten, damit sich der finanzielle Einsatz lohnt?
- | **Wirksamkeit überprüfen**
Statistiken richtig interpretieren und Optimierungsstrategien fürs Web. Google-Adwords-Kampagnen auswerten und optimieren.
- | **Gesetzliche Regelungen und freier Zugang für alle** – Barrierefreiheit
Impressumsvorschriften und E-Commerce-Gesetz. Grundsätze des barrierefreien Webs.

Firmeninterne Weiterbildung

Standards und Kosten

	Seminare und Trainings	Coachings	Prozessworkshops
arco-Standards	<ul style="list-style-type: none"> Zieldefinition: Erstgespräch zum Erfassen der individuellen, spezifischen Bedürfnisse Arbeitsunterlagen: firmeninterne TeilnehmerInnenunterlagen und Handouts Persönliche Zertifikate Lernhilfen: kleine Anleitungen zum Thema fürs tägliche Arbeiten Buch- und Webtipps 	<ul style="list-style-type: none"> Zieldefinition: Erstgespräch zum Erfassen der individuellen, spezifischen Bedürfnisse Arbeitsunterlagen: firmeninterne TeilnehmerInnenunterlagen und Handouts Coachingprotokoll Persönliche Zertifikate Feedbackgespräch 	<ul style="list-style-type: none"> Zieldefinition: Erstgespräch zum Erfassen der individuellen, spezifischen Bedürfnisse Arbeitsunterlagen: firmeninterne TeilnehmerInnenunterlagen und Handouts Leitfaden zum Thema
Kosten	1 Tag inkl. Vorbereitung und Standards EUR 1.750,00 jeder Folgetag EUR 1.400,00	Pro Coaching-Einheit (je 2 Stunden) à EUR 500,00	1 Tag inkl. Vorbereitung EUR 2.250,00 Erstellen des Leitfadens, digitale Übergabe EUR 1.400,00

Kontakt

arco Entwicklungsberatung und Projektmanagement GmbH
 Alois-Schader-Straße 3a
 9020 Klagenfurt, am Wörthersee
 Österreich

Mag. Claudia Tscherne
 Tel.: +43 463 419 100-12
 Mobil: +43 676 84 000 54 44
 Mail: claudia.tscherne@arco.at

www.corporate-writing.at
www.arco.at

Imageconsult
 Lustgasse 12/12
 1030 Wien
 Österreich

Martina Havralenko
 Mobil: +43 664 540 54 31
 Mail: info@imageconsult.at

www.imageconsult.at

Firmeninterne Weiterbildung

Ihre Trainerinnen

Mag. Tina Tomasch

Geboren 1968 in Klagenfurt. Nach der Matura Übersetzer- und Dolmetscherstudium in Graz. Während des Studiums längerer Auslandsaufenthalt in Amerika an der University of Texas, Austin. Nach der Rückkehr Studium der Anglistik und Medienkommunikation in Klagenfurt von 1992 bis 1997. Austauschsemester 1995 in Armidale, New South Wales, Australien.

Nach dem Studium Pressesprecherin des Kärntner Wirtschaftsförderungsfonds. Zusatzausbildung: Universitätslehrgang für Öffentlichkeitsarbeit. Seit Sommer 1998 arco-Beraterin mit Schwerpunkt Unternehmenskommunikation, seit 2001 Gesellschafterin und seit 2002 Geschäftsführerin von arco.

Schwerpunkte

Projektmanagement

Werbung

Public Relations (PR)

Corporate Writing (CW)

Publikationen

arco-Punkt 'Imagepflege Korrespondenz'

Weitere Webseiten

www.corporate-writing.at

Kontakt

Mag. Tina Tomasch

arco Entwicklungsberatung und Projektmanagement GmbH

Alois-Schader-Straße 3a

9020 Klagenfurt am Wörthersee

Tel.: +43 463 419 100-11

Fax: +43 463 419 100-10

Mobil: +43 676 84 000 52 22

Mail: tina.tomasch@arco.at

www.arco.at



Firmeninterne Weiterbildung

Mag. Claudia Tscherne

Geboren 1972 in Klagenfurt. Nach der Matura Studium der Geographie mit Schwerpunkt Regionalentwicklung und Tourismus an der Universität Klagenfurt. 1997 Abschluss des Studiums. 1997 bis 1998 Projektbetreuung für Orts- und Regionalentwicklung im Auftrag des Landes Kärnten. 1998 bis 2001 Hotel Agathenhof. Ab 1999 operative Leitung und Geschäftsführung des Hotels.

2001 bis 2004 Projektmanagerin in der Strafinger Tourismuswerkstatt. Zusatzausbildungen: Lehrgang für Marketing & Sales im Tourismus, Lehrgang für Werbung & Marktkommunikation. Seit März 2004 im Team von arco.

Schwerpunkte

Marketing

Verkauf

Tourismus- und Regionalentwicklung

Projektmanagement

Seminare - Trainings - Coachings

Publikationen

arco-Punkt 'Verkaufen wie ein Profi' – im Tourismus

arco-Punkt 'Verkaufen wie ein Profi' – alle Branchen



Kontakt

Mag. Claudia Tscherne

arco Entwicklungsberatung und Projektmanagement GmbH

Alois-Schader-Straße 3a

9020 Klagenfurt am Wörthersee

Tel.: +43 463 419 100-12

Fax: +43 463 419 100-10

Mobil: +43 676 84 000 54 44

Mail: claudia.tscherne@arco.at

www.arco.at

Firmeninterne Weiterbildung

Martina Havralenko – Netzwerkpartnerin, Imageconsult

Geboren 1976 in Wolfsberg. Nach der Matura Studium der Philologie und Sprachwissenschaften: Deutsche Philologie und Literatur in Belgrad. Danach postgraduale Ausbildung Dolmetschstudium Deutsch und Serbisch sowie Deutsche Literatur an der Universität Belgrad. 2008 bis 2009 Typakademie in Limburg mit Diplom-Abschluss, parallel Mastery University in den USA.

Neben den universitären Ausbildungen diverse berufliche Tätigkeiten im Bereich Schule, Sprachinstitute sowie Managementtätigkeiten: 2002 bis 2003 R-COM Sarajevo, 2003 bis 2006 BILLA Gourmet Salzburg - jeweils Geschäftsführerin. 2007 Marketingleiterin Firma Geisselbacher. 2007 Gründung der eigenen Firma Imageconsult mit Sitz in Salzburg mit den Schwerpunkten Knigge-Akademie, Image-Beratungen und Benimm-Trainings. Seit 2009 Netzwerkpartnerin von arco.

Schwerpunkte

Knigge-Akademie
Image-Beratung
Benimm-Trainings

Kontakt

Martina Havralenko
Imageconsult
Lustgasse 12/12
1030 Wien

Tel.: +43 664 540 54 31
Mail: info@imageconsult.at
www.imageconsult.at



Firmeninterne Weiterbildung

Referenzen

- | Amt der Kärntner Landesregierung
- | ARCOTEL Hotels & Resorts, Wien
- | BEWAG – Burgenländische Elektrizitätswerke AG
- | Borealis, Wien
- | BRAU UNION ÖSTERREICH AG, Linz
- | Bundesverband Urlaub am Bauernhof
- | Busprofis Salzburg, Hintersee
- | Carinthian Convention, Villach
- | Der Sandwirth, Klagenfurt
- | Deutsche Bank AG, Deutschland
- | Gemeinde Moosburg
- | Gebietskrankenkasse Kärnten
- | Gemeinnützige Bau-, Wohn- und Siedlungsgenossenschaft "Heimat", Villach
- | GIS – Österreichischer Gebühren Info Service
- | Hotel Hochschober, Turracher Höhe
- | Hotel St. Oswald, Bad Kleinkirchheim
- | ikp GmbH, Salzburg, Wien, Vorarlberg
- | Landesverband Urlaub am Bauernhof in Kärnten
- | Magistrat der Stadt Villach
- | MTG Millstätter See Tourismus GmbH
- | Öschberghof, Donaueschingen - Deutschland
- | Pädagogisches Institut, Kärnten
- | PAGO INTERNATIONAL Ges.m.b.H.
- | Renault Aichlseder, Klagenfurt
- | SETEC Engineering, Klagenfurt
- | Stadtwerke Klagenfurt, alle Geschäftsbereiche
- | Studiostyle Katzdobler, Villach
- | Therme Loipersdorf
- | Thermen-Marketing Burgenland Gesellschaft mbH
- | Tourismusregion Klopeiner See - Südkärnten
- | Villach-Warmbad / Faaker See / Ossiacher See Tourismus GmbH
- | Vitalhotel der Parktherme, Bad Radkersburg
- | Volksbank Salzburg
- | Wirtschaftskammer Kärnten
- | Wörthersee Tourismus GmbH