



Führungs- und Methodenkompetenz

Seminarkatalog 2. Halbjahr 2020

Herzlich Willkommen

bei der **PMD Akademie**, dem Weiterbildungsinstitut der **DMS Gruppe**.

Führungskräfte, Projektleiter*innen und Mitarbeiter*innen aus dem Vertrieb finden in diesem Katalog ein breites Seminar-Angebot. Wir haben unser Angebot erweitert und weitere Module aufgenommen:

- Innovationen kreieren (durchgeführt von der enmore AG)
- Akquise und Verkaufsgespräche
- Zeit- und Selbstmanagement
- Zielfindung und Zielverfolgung mit S.M.A.R.T.
- Motivation und wie man Demotivation begegnet

Darüber hinaus finden Sie in unseren Katalog „**Energiekompetenz**“ ein breites Angebot an energiewirtschaftlichen Seminaren, angefangen bei Grundlagenseminaren für Neu- und Quereinsteiger bis hin zu Expertenseminaren für Key User und Berater.

Für die **Auszubildenden** bieten wir auch weiterhin unser bewährtes Seminar „Grundlagen der Energiewirtschaft“ an, in dem wir die aktuellen Informationen aus der Energiebranche an die jungen Berufseinsteiger*innen – zielgruppengerecht aufbereitet und mit praktischen Übungen ergänzt – weitergeben.

Dabei legen wir den Fokus sowohl auf die Entwicklung der energiewirtschaftlichen als auch auf die Ausprägung der Sozial- und Methodenkompetenz.

Neben den offenen Veranstaltungen an den Standorten in Gera, Berlin, und Bochum führen wir die Seminare gerne auch vor Ort bei Ihnen im Hause durch. Selbstverständlich sind die Inhalte individuell auf Ihr Unternehmen und die Herausforderungen des Tagesgeschäftes abgestimmt. Dauer und Zeitpunkt des Seminars bestimmen Sie.

Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar nicht dabei sein oder möchten Sie andere Schwerpunkte setzen, werden wir gemeinsam eine individuelle Lösung für Sie finden.

Ich freue mich darauf, Sie bei der **PMD Akademie** zu begrüßen.

Mit freundlichen Grüßen



Johannes Heibel
Geschäftsführer **PMD Akademie**

Inhaltsverzeichnis

M-1010-11	Kommunikation	4
M-1011-11	Akquise und Verkaufsgespräch	5
M-1012-11	Zeit- und Selbstmanagement	6
M-1013-11	Zielfindung und Zielverfolgung mit S.M.A.R.T.	7
M-1014-11	Motivation und wie man Demotivation begegnet	8
	Inhouse-Seminare.....	9
	Das bieten wir an:	10
	Das sagen unsere Kunden	11
	Anmeldung	12
	Kontaktdaten.....	13

M-1010-11 Kommunikation

Kommunikation im telefonischen Kundenservice unterscheidet sich in vielerlei Hinsicht von der face-to-face Kommunikation. Wir reden mittlerweile von „Customer Journey“, wodurch die Fokussierung auf die Bedürfnisse des Kunden immer wichtiger wird. Hierfür ist eine wertschätzende Kommunikation wichtig. Ziel ist es, mit dem Kunden auf eine Beziehungsebene zu gelangen und Konflikte sowie Missverständnisse zu vermeiden, um Kunden langfristig zu binden.

Das Seminar richtet sich an alle, die im telefonischen Kundenkontakt tätig sind.

Inhalte der Ausbildung:

- Unterschiede zwischen privater und beruflicher Telefonie
- Was macht einen freundlichen Stimmklang aus?
- Wie die Wortbetonung den Inhalt definieren kann
- Wie die Körperhaltung das Gespräch beeinflussen kann
- Positive und negative Wahrnehmung von Wörtern
- Grundmodelle der Kommunikation
- Fragetechniken
- Messung von Kundenzufriedenheit
- Gemeinsame Erarbeitung eines universellen Leitfadens
- Umfangreiche Übungsaufgaben und praktische Beispiele

Nach dem Seminar haben Sie ein Grundwissen über verschiedene Kommunikationsmodelle sowie Fragetechniken und sind in der Lage mit dem Kunden auf Augenhöhe zu kommunizieren. Der hierfür gemeinsam erarbeitete Gesprächsleitfaden hilft Ihnen in jeder Situation, auch in vermeintlich schwierigen, die passende Formulierung zu finden.

Voraussetzungen:	keine besonderen Voraussetzungen
Abschluss:	Zertifikat der PMD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preise:	auf Anfrage
Trainer:	Holger Wolf und/oder Nina Kasch

M-1011-11 Akquise und Verkaufsgespräch

In der heutigen Zeit ist es von Bedeutung sowohl neue Kunden zu gewinnen als auch Bestandskunden mit attraktiven Angeboten weiterhin langfristig zu binden. Die vertriebliche Tätigkeit ist in vielen Bereichen mittlerweile Teil der telefonischen Kundenkommunikation, um auf dem Markt wettbewerbsfähig zu bleiben.

Das Seminar richtet sich an alle, die im telefonischen Kundenkontakt mit Akquise-Bezug tätig sind.

Inhalte der Ausbildung:

- Unterscheidung Kaltakquise und Warmakquise
- Akquise-Methoden
- Das DISG-Modell
- Die Kaufentscheidung
- Unterscheidung von Vor- und Einwand
- Phasen eines Verkaufsgesprächs
- Einwandbehandlung
- Sales Arten (Upsell, Gleichsell, Crosssell etc.)
- Umfangreiche Übungsaufgaben und praktische Beispiele

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage, individuell und zielgerichtet auf Kunden und ihre Bedürfnisse einzugehen. Sie können sowohl Neu- als auch Bestandskunden von neuen Produkten überzeugen, indem Sie zielführend auf Einwände des Kunden reagieren und Ihre Abschlusskompetenz trainieren.

Voraussetzungen:	keine besonderen Voraussetzungen
Abschluss:	Zertifikat der PMD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preise:	auf Anfrage
Trainer:	Holger Wolf und/oder Nina Kasch

M-1012-11 Zeit- und Selbstmanagement

Der heutige Arbeitsalltag ist sehr schnelllebig und fordernd und lässt sich nur mit einer darauf abgestimmten Organisation und Struktur effizient gestalten.

Ziel ist es, die Neuerungen in den bestehenden Arbeitstag zu integrieren, ohne dadurch in ein ungesundes Maß an Stress zu geraten.

Dieses Seminar richtet sich an Projektleiter, Teamleiter und Trainer, die vor der Herausforderung stehen, auch unvorhergesehene Ereignisse in den Tagesablauf zu integrieren und ihrem Rhythmus entsprechend anzupassen.

Inhalte der Ausbildung:

- Eigen- und Fremdwahrnehmung
- Arten von Stress und Stressbewältigung
- Methoden des Zeitmanagements
- Leistungskurve und Biorhythmus
- Delegieren von Tätigkeiten
- Tage und Wochen richtig strukturieren
- Umfangreiche Übungsaufgaben und praktische Beispiele

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage, den Arbeitsaufwand Ihrer Tätigkeiten korrekt zu bewerten und in einen Tages- und Wochenplan zu überführen. Hierfür bekommen sie das nötige Handwerkszeug vermittelt.

Voraussetzungen:	keine besonderen Voraussetzungen
Abschluss:	Zertifikat der PMD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preise:	auf Anfrage
Trainer:	Holger Wolf und/oder Nina Kasch

M-1013-11 Zielfindung und Zielverfolgung mit S.M.A.R.T.

Das Seminar richtet sich an Projektleiter, Teamleiter und Trainer, die sich mit dem Thema Mitarbeiterentwicklung näher auseinandersetzen möchten. Ziel ist, es die Leistung der Mitarbeiter beurteilen zu können und anhand dieser Informationen realisierbare und motivierende Ziele zu vereinbaren.

Inhalte der Ausbildung:

- Warum ist Mitarbeiterentwicklung von Bedeutung?
- Kennzahlen, Werte, Messgrößen
- Mitarbeiterleistungsstufen
- Entwicklungsansätze Low Performer
- S.M.A.R.T.
- kurz-, mittel- und langfristige Ziele
- Grundprozess Zielverfolgung
- Eskalationskonzept bei Zielverfehlung
- Erneute Zielbewertung bzw. weiterführende Zielsetzung

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage, die Leistung Ihrer Mitarbeiter zu beurteilen und angepasste Ziele für jeden Mitarbeiter zu vereinbaren. Durch die konsequente Anwendung von S.M.A.R.T. werden Sie in der Lage sein, Mitarbeiter für die Zielerreichung zu motivieren und Sie aktiv und zielgerichtet zu unterstützen.

Voraussetzungen:	keine besonderen Voraussetzungen
Abschluss:	Zertifikat der PMD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preise:	auf Anfrage
Trainer:	Holger Wolf und/oder Nina Kasch

M-1014-11 Motivation und wie man Demotivation begegnet

In Projekten müssen immer mehr Zielvorgaben erreicht werden. Damit die Mitarbeiter stetig an der Qualität, der Quantität und letztendlich der Zielerreichung arbeiten, müssen sie es auch wollen – sie müssen motiviert sein und es auch bleiben. Mitarbeitermotivation erlangt dadurch einen immer höher werdenden Stellenwert.

Das Seminar richtet sich an Führungskräfte, die ihre Mitarbeiter durch Motivation und Wertschätzung im Arbeitsalltag zielführend unterstützen wollen.

Inhalte der Ausbildung:

- Intrinsische Motivation und extrinsische Motivation
- Demotivation und ihre Ursachen
- Arten von Motivation
- Mythos Motivation – Kann man überhaupt Mitarbeiter motivieren?
- Aufgabe als Führungskraft: Erkennen was den einzelnen Mitarbeiter motiviert
- Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage, Ihre Mitarbeiter individuell und im Team zielführend zu motivieren und Demotivation zu begegnen. Sie lernen „das Beste“ aus den Mitarbeitern herauszuholen, ohne mit zu viel Druck zu arbeiten. Hierzu führen Sie praxisnahe Übungen durch, um Motivationsmaßnahmen in die tägliche Arbeit einzubauen.

Voraussetzungen:	keine besonderen Voraussetzungen
Abschluss:	Zertifikat der PMD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preise:	auf Anfrage
Trainer:	Holger Wolf und/oder Nina Kasch

Inhouse-Seminare

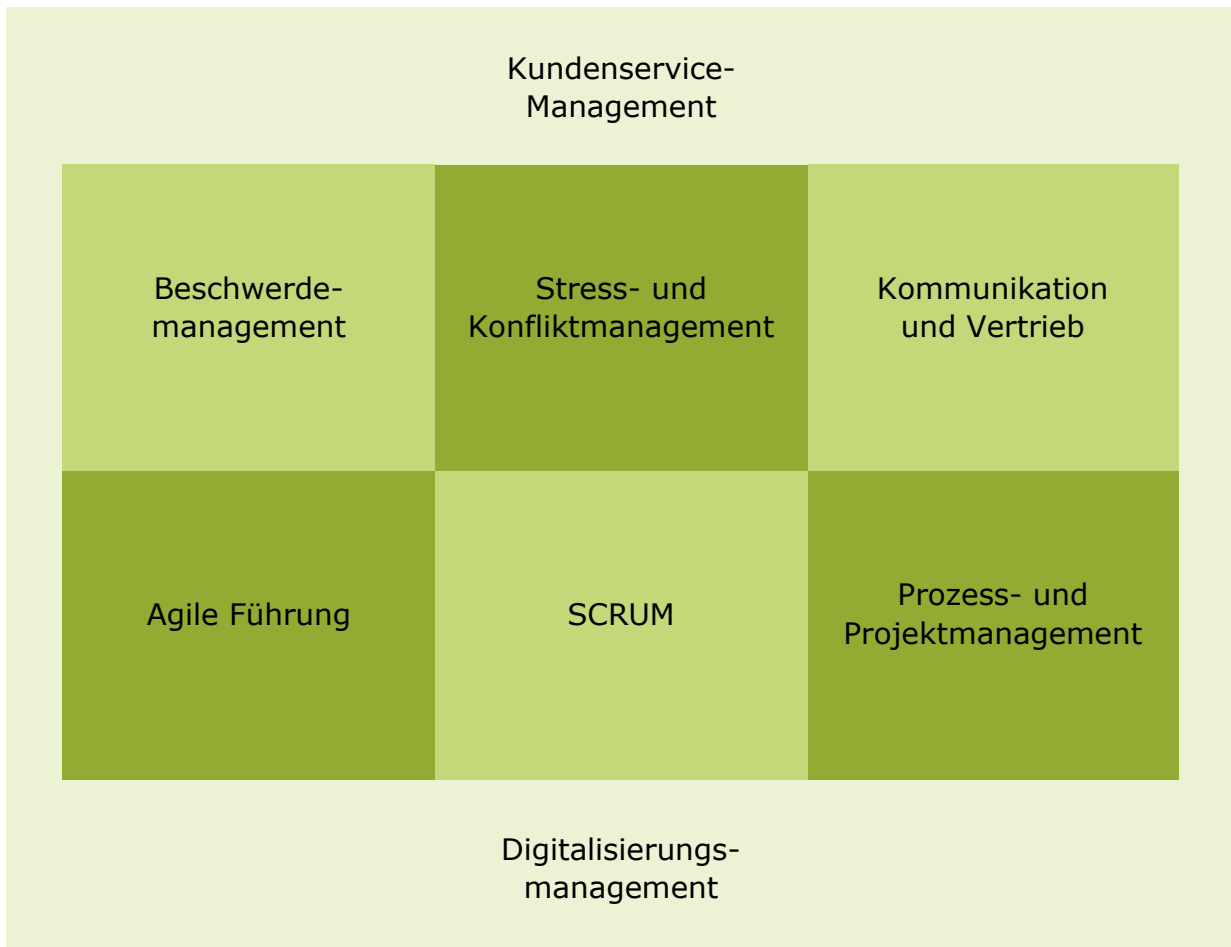
Sie möchten kein Standard-Angebot, sondern ein individuelles Seminarprogramm, welches spezifisch auf Ihr Unternehmen angepasst wurde?

Sie möchten den Termin in Abhängigkeit des Tagesgeschäftes festlegen, damit es möglichst nur zu geringen Störungen kommt?

Es ist Ihnen wichtig, dass die Workflow-Prozesse Ihres Abrechnungssystems bei den Seminarinhalten berücksichtigt werden?

Dann sprechen Sie uns an. Gern diskutieren wir mit Ihnen die Anforderungen und entwickeln gemeinsame Lösungskonzepte. Auf dieser Basis erstellen wir Ihnen dann ein individuelles Angebot.

Das bieten wir an:



Wenn Sie Interesse an den Leistungen der PMD Akademie oder an den aktuellen Seminarkatalogen haben, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf unter

info@pmd-akademie.de

oder schauen Sie auf unsere Web-Seite

www.dms-gruppe.de/pmd-akademie

Wenn Sie an aktuellen Themen rund um die Energiewirtschaft und zu Führungs- und Methodenkompetenzen interessiert sind und sich gerne mit anderen Menschen austauschen, dann besuchen Sie doch unseren Blog unter

pmdablog.wordpress.com

Sie möchten sich einen Überblick über einzelne Themen verschaffen und sind sich noch nicht sicher, welches Seminar für Sie geeignet ist? Dann besuchen Sie unsere kostenlosen Webinare unter

webinare.pmd-akademie.de

Die gezeigten Unterlagen erhalten Sie ebenfalls kostenlos als PDF-Download.

Das sagen unsere Kunden



Anmeldung

Bitte per Fax an 0365 55220-145 oder per E-Mail an info@pmd-akademie.de

Veranstaltung

Seminarnummer/Bezeichnung _____
Termin _____ Ort _____

Teilnehmer

Frau Herr
Name _____ Vorname _____
Telefon _____ E-Mail _____
Projekt/Abteilung _____

Rechnungsadresse

Firma Privat
Firma _____
Straße _____ PLZ/Ort _____

Hier lösen Sie Ihren Gutschein ein

Bereits besuchtes Seminar Nr./Bezeichnung _____
Termin _____ Ort _____

Ort/Datum _____ Unterschrift _____

Rücktritt durch den Kunden

Durch Stornierung in schriftlicher Form ist ein kostenloser Vertragsrücktritt bis zwei Wochen vor Veranstaltungstermin möglich. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Selbstverständlich ist ohne Zusatzkosten eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Datenschutzhinweis

Die PMD Projektmanagement Deutschland Akademie GmbH und die mit ihr verbundenen Gesellschaften verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung sowie weitere Informationen per Post/E-Mail zukommen zu lassen. Selbstverständlich können Sie der Verwendung Ihrer Daten per E-Mail unter info@pmd-akademie.de oder telefonisch unter +49 365 55220-140/141 widersprechen bzw. eine erteilte Einwilligung jederzeit widerrufen.

Weitere Informationen zu den Seminarangeboten der PMD Akademie finden Sie unter:

► www.dms-gruppe.de/pmd-akademie ◀

Kontaktdaten

Beratung und Anmeldung:

Heike Wenzel

Telefon: +49 365 55220-140

Telefax: +49 365 55220-145

E-Mail: h.wenzel@dms-gruppe.de

Geschäftsführung:

Johannes Heibel

Telefon: +49 365 55220101

Mobil: +49 0151 58046539

E-Mail: [Johannes Heibel](mailto:Johannes.Heibel@pmd-akademie.de)

Postanschrift:

PMD Projektmanagement Deutschland Akademie GmbH

Reichsstraße 5

07545 Gera

Internet: www.dms-gruppe.de/pmd-akademie

E-Mail: info@pmd-akademie.de

Blog: pmdablog.wordpress.com

Webinar: webinare.pmd-akademie.de