Führungs- und Methodenkompetenz

Seminarkatalog 1. Halbjahr 2024

Herzlich Willkommen

bei der **DMS 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 DMS Akademie zu begrüßen.

Mit freundlichen Grüßen

Johannes Heibel
Geschäftsführer DMS 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 ..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
Das sagen unsere Kunden ..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
Anmeldung 10
Kontaktdaten 11
Die Seminarorte der DMS Akademie 12

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 DMS Akademie
Dauer:	1 Tag oder 2 Tage
Preise:	auf Anfrage
Trainerin:	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 Verkaufsgespräches
- 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 DMS Akademie
Dauer:	1 Tag
Preise:	auf Anfrage
Trainerin:	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 DMS Akademie
Dauer:	1 Tag
Preise:	auf Anfrage
Trainerin:	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 DMS Akademie
Dauer:	1 Tag
Preise:	auf Anfrage
Trainerin:	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 DMS Akademie
Dauer:	1 Tag
Preise:	auf Anfrage
Trainerin:	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.

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

akademie@dms-gruppe.de

oder schauen Sie auf unsere Web-Seite

http://www.dms-gruppe.de/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

Uns ist bewusst, dass Online-Seminare Präsenzveranstaltungen nicht ersetzen können. Seit dem Auftreten der Corona-Pandemie bieten wir Ihnen aber aus gegebenem Anlass unsere Seminar-Veranstaltungen auch in dieser Ausbildungsform an.

Anmeldung

Bitte per Fax an 0365 55220-145 oder per E-Mail an akademie@dms-gruppe.de

Veranstaltung

Seminarnummer/Bezeichnung _____

Termin _____ Ort _____

Teilnehmer

☐ Frau ☐ Herr

Name _____ Vorname _____

Telefon _____ E-Mail _____

Projekt/Abteilung _____

Rechnungsadresse

☐ Firma ☐ privat

Firma _____

Straße _____ PLZ/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 DMS Daten Management Service 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 akademie@dms-gruppe.de oder telefonisch unter +49 365 55220-140 widersprechen bzw. eine erteilte Einwilligung jederzeit widerrufen.

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

▶ **https://www.dms-gruppe.de/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 55220-101
Mobil: +49 151 58046539
E-Mail: J.Heibel@dms-gruppe.de

Gunther Jahn

Mobil: +49 170 8307566
E-Mail: G.Jahn@dms-gruppe.de

Postanschrift:

DMS Daten Management Service GmbH
Johannisstraße 5
07545 Gera

Internet: https://www.dms-gruppe.de/akademie/
E-Mail: akademie@dms-gruppe.de

Die Seminarorte der DMS Akademie

Niederlassung Berlin
DMS Gruppe
Kitzingstraße 15-19
12277 Berlin

Niederlassung Bochum
DMS Gruppe
Harpener Feld 34
44805 Bochum

Standort Gera

DMS Gruppe
Johannisstraße 5
07545 Gera