

SAAR
ONLINE
AKADEMIE
EST. 2020

Onlineseminare und Weiterbildungen 2022

Saar Online Akademie
Innovationsring 7
66115 Saarbrücken

Tel. +49 681 6 853 854
www.saar-online-akademie.de
info@saar-online-akademie.de



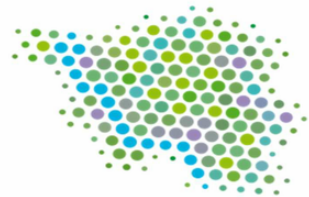
Herzlich Willkommen

Die Online Akademie wurde gegründet, nachdem die herkömmliche Form des Unterrichts aufgrund erheblicher Einschränkungen nicht mehr möglich war.

Parallel zum Aufbau der erforderlichen Technik haben wir auch das didaktische und pädagogische Know-how für einen online-Betrieb erarbeitet. Online-Schulungen bzw. online-Trainings haben eine Reihe von Vorteilen: Durch den Wegfall von Anfahrtszeiten und Staus gewinnen die Kursteilnehmer wertvolle Zeit für das Studium der Seminaraufzeichnungen, die sie beliebig oft anschauen können. Durch solche Wiederholungen wird das Lernen viel effektiver als der Besuch einer einmaligen Seminarstunde.

Die Erfahrungen aus online- und Präsentunterricht führen zu Wechselwirkungen, die zu einer Optimierung beider Optionen führt.

Wählen Sie die für sich und Ihr Unternehmen beste Option - online oder präsent.



SAARLAND

Großes entsteht immer
im Kleinen.

- 4 Geprüfte/r Wirtschaftsfachwirt/in (IHK)
- 5 Koordinator/in SGU - für Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (IHK)
- 6 Nachhaltigkeitsmanager - Sustainability Manager (HTW)
- 7 Führungskraft (HTW)
- 8 Kommunikationscoach (HTW)
- 9 Kundenberater (IHK)
- 10 AdA Schein - Ausbildung der Ausbilder
- 11 Qualitätsfachkraft
- 12 Qualitätsbeauftragter
- 13 Qualitätsmanager
- 14 Auditor
- 15 SCC
- 16 Online Meeting und Videokonferenz mit Kunden erfolgreich durchführen
- 17 Kundenorientierte Kommunikation am Telefon
- 18 Kundengewinnung und Vertrieb
- 19 Erfolgreiches Beschwerdemanagement
- 20 Selbstmanagement und Resilienz in herausfordernden Zeiten
- 21 Online trainieren und coachen
- 22 Seminarbetreuung



Geprüfte/r Wirtschaftsfachwirt/in (IHK)

Seminarziel

Als geprüfte/r Wirtschaftsfachwirt/in können Sie Ihre Chancen auf einen beruflichen Aufstieg deutlich erhöhen. Die Ausbildung wird in kleineren und mittelständischen Unternehmen sehr geschätzt und eröffnet hervorragende Verdienstmöglichkeiten.

Inhalte

Teil A Wirtschaftsbezogene Qualifikationen

- Volks- und Betriebswirtschaft
- Rechnungswesen
- Recht und Steuern
- Unternehmensführung

Teil B Handlungsspezifische Qualifikationen

- Betriebliches Management
- Investition, Finanzierung, betriebliches Rechnungswesen, Controlling
- Logistik
- Marketing und Vertrieb
- Führung und Zusammenarbeit

Seminarform

- online/ hybrid
- 405 Seminareinheiten

Termine

März eines jeden Jahres, dienstags und donnerstags, 17:15 Uhr bis 20:15 Uhr
März eines jeden Jahres, montags und mittwochs, 17:15 Uhr bis 20:15 Uhr

Abschluss

IHK-Zertifikat

Kosten

3.490,00 Euro

Fördermöglichkeiten

Aufstiegs-BAföG, KfW

Koordinator/in SGU - für Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (IHK)

Seminarziel

Mit dem Zertifikatslehrgang „Koordinator SGU - für Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (IHK)“ werden Personen befähigt, in Unternehmen und Institutionen für einen sicheren und gesetzeskonformen Umgang mit Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz beizutragen. Die Teilnehmer ergänzen die eigenen Kenntnisse systematisch und bringen diese auf den neuesten Stand. Die Teilnehmer entwickeln praxisorientierte Lösungen für alle relevanten Bereiche und können diese im Unternehmen umsetzen.

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter die für Arbeits- und Gesundheitsschutz verantwortlich sind. Sicherheitsbeauftragte in Unternehmen und der Verwaltung.

Inhalte

- Gesetzliche Vorgaben, Vorgaben durch Normen
- Erstellen von Gefährdungsbeurteilungen
- Sichere Arbeitsorganisation, Organisationsrisiken
- Unfälle und Notfallmaßnahmen
- Ergonomische Belastungen
- Gesundheitsgefährdung durch Gefahrenstoffe
- Unterweisungen bei Einführung neuer Technik

Seminarform

- Vollzeit (auch berufsbegleitend)

Termine

6 Tage / Dozentenschulung
plus 24 U.Std. Selbstlerneinheiten

Abschluss

IHK-Zertifikat

Kosten

1.980,00 Euro (umsatzsteuerbefreit), inklusive Gebühr für das IHK-Zertifikat

Fördermöglichkeiten

Bildungsprämie, Bildungsscheck



Nachhaltigkeitsmanager - Sustainability Manager (HTW)

Seminarziel

Ziel des Lehrgangs ist es, die Nachhaltigkeit im eigenen Unternehmen sowie über die gesamte Lieferkette zu betrachten, um effiziente CSR-Prozesse und Strukturen bei Marken, Handelsunternehmen und Herstellungsfirmen zu verankern. Die Teilnehmer werden dazu befähigt, Nachhaltigkeit im eigenen Unternehmen proaktiv zu gestalten und zu steuern. Dabei liegt der Fokus auf relevanten Managementprozessen, die auf bestehenden Systemen und Vorgehensweisen aufbauen und/oder neu entwickelt werden sollen.

Zielgruppe

Der Kurs richtet sich an Verantwortliche sowie Fachkräfte, welche unternehmensweit oder in Teilbereichen für das Thema Nachhaltigkeit verantwortlich sind, nachhaltige Entwicklung in der Lieferkette aktiv gestalten und vorantreiben wollen und innerhalb der Organisation für nachhaltiges Wirtschaften sorgen. Zur Zielgruppe gehören sowohl Teilnehmer aus Europa als auch Teilnehmer aus Asien, die für die Lieferkette verantwortlich sind.

Inhalte

Den Teilnehmern werden folgende Kompetenzen vermittelt:

- Grundlagen der Nachhaltigkeit im globalen Lieferzusammenhang
- die ökonomische, ökologische und soziale Dimension der Nachhaltigkeit sowie ihre Bedeutung für das betriebliche Nachhaltigkeitsmanagement
- die Verankerung der Nachhaltigkeit im Unternehmen, Ziele für ein Unternehmen definieren und die Zielerreichung messen
- die Anwendung wichtiger Instrumente für ein wirksames und erfolgreiches Nachhaltigkeitsmanagement
- internationale Nachhaltigkeits-Standards und gängige Zertifizierungen verstehen und beurteilen und die konkrete Umsetzung planen
- Verbesserungspotentiale im Unternehmen identifizieren und Prozesse für nachhaltiges Wirtschaften optimieren
- Prozesse zur Nachhaltigkeit entlang der Wertschöpfungskette eigenständig bewerten, weiterentwickeln und effektiv implementieren
- Einsatz der Nachhaltigkeits-Berichterstattung als Tool zur Steuerung interner Prozesse sowie dem Monitoring der Lieferkette

Seminarform

- online / Hybrid

Termine

berufsbegleitend
dienstags, mittwochs und donnerstags, 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr

Abschluss

Zertifikat der Hochschule für Technik und Wissenschaft des Saarlandes

Kosten

3.950,00 Euro + MwSt., inklusive Gebühr für das HTW-Zertifikat

Seminarziel

Sie sind Führungskraft oder Teamleiter und möchten Ihre Kompetenzen erweitern?
Oder starten Sie gerade in Ihre erste Führungsaufgabe und möchten die wichtigsten Kompetenzen vom Grund auf Erlernen?
Unsere Ausbildung zu Führungskraft vermittelt Ihnen moderne und praxisorientierte Methoden zur Führung, Steuerung und Motivation eines Teams.
Von den Grundlagen der Personaleinsatzplanung über Projektmanagement bis zum Mitarbeitercoaching, unterstützen wir Sie dabei eine erfolgreiche Führungskraft zu werden.

Zielgruppe

Teamleiter und Mitarbeiter, die zu Führungskräften entwickelt werden und möglichst erste Erfahrungen im Führungsbereich gesammelt haben.

Inhalte

- Modul 1 Grundlagen der Mitarbeiterführung
- Modul 2 Moderne Mitarbeiterführung
- Modul 3 Mitarbeitergespräche lösungsorientiert führen
- Modul 4 Selbstmanagement
- Modul 5 Projektmanagement
- Modul 6 Zertifizierung

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online – Zuschaltung nach Wahl!

Termine donnerstags und freitags, dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss Zertifikat der Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes

Kosten 3.700,00 Euro + MwSt.
Auf Wunsch 1 Tag Hochschulzertifizierung 450,00 Euro + MwSt.



Kommunikationscoach (HTW)

Seminarziel

Sie möchten Ihre Mitarbeiter in Service, Beschwerdemanagement und Vertrieb regelmäßig fördern und weiterentwickeln. Dann ist Coaching das Mittel der Wahl.

Kommunikationscoaching hilft den Lernerfolg nach internen Weiterbildungen zu sichern. Mitarbeiter erhalten durch regelmäßige Coachings Handlungssicherheit für herausfordernde Gesprächssituationen. Im Vertrieb trägt regelmäßiges Kommunikationscoaching maßgeblich dazu bei, dass die Mitarbeiter ihre Ziele erreichen.

Unsere Kompaktausbildung Kommunikationscoach (HTW) qualifiziert Ihre internen Coachs für diese Tätigkeiten und bietet einen idealen Einstieg in den spannenden Beruf des Coachs.

Sie lernen den Coachingablauf zu strukturieren und wichtige Methoden, um die Mitarbeiter im Tagesgeschäft zu unterstützen.

Zielgruppe

Coachs und zukünftige Coachs für Kommunikation, Service, Vertrieb und Handel sowie Führungskräfte mit Coaching-Aufgaben

Inhalte

- Tag 1 Grundlagen Kommunikationscoaching
- Tag 2 Methoden im Coaching
- Tag 3 Kommunikationspsychologie I
- Tag 4 Kommunikationspsychologie II
- Tag 5 Herausfordernde Situationen im Coaching
- Tag 6 Zertifizierung

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine

montags bis freitags, dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss

Zertifikat der Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes

Kosten

3.850,00 Euro + MwSt.

Seminarziel

Das Seminar deckt alle Themen rund um kundenorientierte Kommunikation ab. Von der Beratung und Betreuung über den Umgang mit Kundenbeschwerden. Wie gehe ich mit schwierigen Situationen um? Auch der Bereich Kundengewinnung und Vertrieb bilden einen Themenschwerpunkt. Dabei werden auch Möglichkeiten des Up- und Cross-Sellings trainiert.

- Kenntnisse über Methoden und Techniken der Kommunikationspsychologie beim Umgang mit Kunden
- Kenntnisse über „Werkzeuge“ zur Selbstorganisation und Eigenmotivation um das persönliche Arbeitsumfeld optimal zu gestalten

Zielgruppe

Die Teilnehmer sollten

- über eine abgeschlossene Berufsausbildung verfügen
- Berufserfahrung in den Bereichen Verkauf, Vertrieb, Beratung oder Empfang haben

Inhalte

- Standortbestimmung
- Professionelle Gesprächsführung
- Kommunikation verstehen
- Kundenberatung
- Kundengewinnung und Vertrieb
- Gesprächsvorbereitung und Gesprächsnachbereitung
- Chancen der Reklamationsbehandlung
- Professionelle Bearbeitung von Reklamationen
- Umgang mit verärgerten, schwierigen Kunden (Cholerikern) meistern
- Selbst- und Zeitmanagement
- Die Ressource Zeit analysieren und Aufgaben priorisieren

Termine	76 Stunden, berufsbegleitend, dieses Seminar findet regelmäßig statt dienstags und donnerstags, 17:00 Uhr bis 20:15 Uhr
Abschluss	IHK-Zertifikat
Kosten	1.700,00 Euro + MwSt.



AdA Schein - Ausbildung der Ausbilder

Seminarziel

Zügige und sichere Vorbereitung auf die schriftliche und mündliche Ausbildereignungsprüfung gemäß AEVO vor der IHK Saarland.

Zielgruppe

Künftige Ausbilder/-innen und Ausbildungsbeauftragte, Personalverantwortliche und Führungskräfte, angehende Industrie- und Handwerksmeister, angehende Personalfachkaufleute und Mitarbeiter im Personalwesen.

Inhalte

Die Handlungsfelder der AEVO:

- HF 1: Ausbildungsvoraussetzungen prüfen und Ausbildung planen
- HF 2: Ausbildung vorbereiten und bei der Einstellung von Auszubildenden mitwirken
- HF 3: Ausbildung durchführen
- HF 4: Ausbildung abschließen

Seminarform

- online / hybrid in Abendform

Termine

6 Wochen - 2 Termine wöchentlich
dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss

IHK-Prüfungszeugnis nach öffentl.-rechtl. Prüfung

Kosten

490,00 Euro (umsatzsteuerbefreit)

Seminarziel

Die Ausbildung zur Qualitätsfachkraft ist die Basisqualifikation im Bereich der QM-Ausbildung und gleichzeitig Voraussetzung für den Lehrgang zum/zur Qualitätsbeauftragten (QB).

Zielgruppe

Personen die im Qualitätswesen mitwirken oder auf eine weiterführende Tätigkeit im Qualitätsmanagement vorbereitet werden sollen.

Inhalte

Sie erhalten eine grundlegende Einführung ins Qualitätsmanagement und in die Normenfamilie DIN 9000 / 9001.

- Qualitätsmanagement-Grundsätze
- Verschiedene QM-Konzepte
- Unternehmensprozesse
- Qualitätspolitik
- Organisation der Qualitätstätigkeiten und Techniken der Qualitätsverbesserung
- Strategien der Fehlererkennung und Fehlervermeidung
- Risikomanagement
- Management von Ressourcen

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine	1 Tag / Dozentenschulung plus 24 U.Std. Selbstlerneinheiten dieses Seminar findet regelmäßig statt
Abschluss	Zertifikat
Kosten	400,00 Euro + MwSt., inklusive Prüfungsgebühr
Fördermöglichkeiten	Bildungsprämie, Bildungsscheck



Qualitätsbeauftragter

Seminarziel

Qualitätsbeauftragte sind im Unternehmen als verantwortliche Mitarbeiter im Qualitätsmanagement zuständig für das Funktionieren des QM-Systems sowie direkter Ansprechpartner der Unternehmensleitung. Dazu gehört die Überwachung der Unternehmensprozesse hinsichtlich der Konformität mit der zugehörigen Norm. QM-Beauftragte sind ebenfalls Ansprechpartner des externen Zertifizierers.

Zielgruppe

Fach- oder Führungskräfte die im Qualitätswesen tätig sind oder eine solche Tätigkeit anstreben und die bereits Kenntnisse im Qualitätswesen auf der Basis der Qualitätsfachkraft (QF) erworben haben.

Inhalte

- Vertiefende Kenntnisse der Normen ISO 9000, ISO 9001 sowie weiterer Managementnormen
- Qualitätsrelevante Tätigkeiten in den Unternehmensprozessen
- Führungsprozesse, Stützprozesse und wertschöpfende Prozesse
- Qualitätsprüfung, Überwachung und Messung, Kennzahlensysteme
- Statistische Methoden
- Nichtkonforme Ergebnisse, Lenkung von Fehlern, Analyse der Fehlerkosten
- Risikobewertung
- Audit zur regelmäßigen Prozesskontrolle

Seminarinhalte erfüllen die anerkannten Standards der EQQ (European Organisation for Quality)

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine

5 Tage / Dozentenschulung
dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss

Akkreditiertes Personalzertifikat

Kosten

940,00 Euro + MwSt. + 260,00 Euro Prüfungsgebühr

Fördermöglichkeiten

Bildungsprämie, Bildungsscheck

Seminarziel

Qualitätsmanager sind in der Lage im Unternehmen ein Qualitätsmanagementsystem aufzubauen. Sie erstellen Qualitätsdokumente für Unternehmensprozesse und ordnet diese in das QM-System ein. Qualitätsmanager überprüfen dokumentierte Informationen bei Revisionen von QM-Normen und überarbeiten diese entsprechend. QM-Manager beraten die Unternehmensführung.

Zielgruppe

Fach- oder Führungskräfte die im QM Bereich tätig sind und bereits eine Qualifikation zum/zur Qualitätsbeauftragten erworben haben. Akademiker/innen aller Fachrichtungen; Personen, die Abschlüsse im Qualitätsmanagement benötigen.

Inhalte

- Vertiefende Kenntnisse der Management-System-Normen wie ISO 9000, ISO 9001, ISO 14001 sowie weiterer Managementnormen
- Aufbau und ständige Aktualisierung des firmeneigenen QM-Systems
- Entwurf und Überarbeitung von Unternehmensprozessen
- Optimierung der QM-Dokumentation
- Techniken der Qualitätsverbesserung
- Qualitätsprüfung, Überwachung, Messung
- Evaluierung, kontinuierliche Verbesserung
- Risikomanagement
- Audits zur Prozesskontrolle

Seminarinhalte erfüllen die anerkannten Standards der EOQ (European Organisation for Quality)

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine

6 Tage / Dozentenschulung
dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss

Akkreditiertes Personalzertifikat

Kosten

780,00 Euro + MwSt. + 420,00 Euro Prüfungsgebühr

Fördermöglichkeiten

Bildungsprämie, Bildungsscheck



Seminarziel

Auditoren führen selbstständig interne oder externe Audits durch. Sie haben die Aufgabe, auf Basis der DIN EN ISO 19011 und der ISO/IEC 17021 interne und externe Audits zu planen, durchzuführen, nachzubereiten und zu dokumentieren.

Zielgruppe

Fach- oder Führungskräfte die im QM Bereich tätig sind und bereits eine Qualifikation zum/zur Qualitätsmanager/in erworben haben.

Akademiker/innen aller Fachrichtungen; Personen, die Abschlüsse im Qualitätsmanagement benötigen.

Inhalte

Kenntnisse des Auditierens und der zugrundeliegenden Normenwerke

- ISO 19011 (Durchführung von Audits)
- ISO 17021 (Anforderungen an Audits)
- Interne Audits planen und durchführen.
- Lieferantenaudits und externe Audits
- Auditplan erstellen und Auditprogramm festlegen
- Zertifizierung und Akkreditierung
- Auditfolgemaßnahmen

Seminarinhalte erfüllen die anerkannten Standards der EOQ (European Organisation for Quality)

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine

5 Tage / Dozentenschulung
dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss

Akkreditiertes Personalzertifikat

Kosten

Auf Anfrage!

SCC (Sicherheits Zertifikat Contractoren) (Dokument 017 und 018)

Seminarziel

Durch eine SCC Schulung optimieren Sie die Sicherheit in Ihrem Unternehmen. Der international anerkannte Standard SCC (Safety Certificate Contractors) richtet sich an vor Ort tätige Fremdfirmen. Ziel ist es, Mitarbeiter dieser Firmen durch eine SCC Schulung mit den besonderen Gefahren im Arbeitsumfeld des Auftraggebers vertraut zu machen. So reduzieren Unternehmen ihre Unfallzahlen und werden finanziell entlastet.

Zielgruppe

Operativ tätige Mitarbeiter, z.B. Monteure, Arbeiter, Facharbeiter (Dok 018)

Operativ tätige Führungskräfte, z.B. Bauleiter, Projektleiter, Meister, Techniker, Polier, Vorarbeiter (Dok 017)

Inhalte

Die Themenbereiche sind nach den Richtlinien für SCC- bzw. SCP-Ausbildung von Mitarbeitern vorgegeben:

- Arbeitsschutzgesetzgebung und -überwachung
- Unfallursachen und Verhalten bei Unfällen
- Umgang mit Gefahrenstoffen
- Brand- und Explosionsgefahr
- Arbeitserlaubnisverfahren und Arbeiten in engen Räumen
- Einsatz von Werkzeugmaschinen, Handwerkzeugen, Baumaschinen und -geräten, Schweiß- und Elektrogeräten sowie sonstigen Arbeitsmitteln
- Förder- und Hebetechnik, Verkehrswege
- Arbeiten auf hoch- und tiefergelegenen Arbeitsplätzen
- Die persönliche Schutzausrüstung

Seminarform

- vor Ort, in-house Seminar möglich

Termine

5 Tage à 2 Stunde / Dozentenschulung
dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss

Akkreditiertes Personalzertifikat

Fördermöglichkeiten

Bildungsprämie, Bildungsscheck



Online Meeting und Videokonferenz mit Kunden erfolgreich durchführen

Seminarziel

Vertriebstermine und Kundenservice finden immer öfter per Videokonferenz statt. Um den Kunden hier professionell zu überzeugen braucht es einen freundlichen und kompetenten Auftritt der Mitarbeiter/Innen. Doch gelten eigene Spielregeln und Erfolgsfaktoren für gelungene Online Meetings. Sie lernen und üben in diesem Seminar Strategien und Kommunikationsmethoden, um Ihre Kunden professionell in Online Meetings zu beraten bzw. Ihre Online Produktpräsentation erfolgreich zu gestalten.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter/innen, die Kunden Online beraten bzw. ihre Produkte per Videokonferenz präsentieren

Inhalte

- Vorbereitung erfolgreicher Online Meetings (aus Anbieter- und Kundensicht)
- Bedeutung und Wirkung von kundenorientierter Kommunikation im Online Meeting
- Struktur und Dramaturgie gelungener Online Meetings
- Bedarfsanalyse und Fragetechnik (Wie Sie nicht nur Ihr Thema präsentieren, sondern den Kunden einbinden)
- Einsatz von Stimme, Körpersprache und Wirkung im Online Meeting
- Die Umgebung berücksichtigen (Was sieht der Kunde von Ihrem Büro?)
- Lösungsorientierte Beratung
- Praxisübungen

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine	2 Tage / Dozentenschulung dieses Seminar findet regelmäßig statt
Abschluss	Teilnahmebescheinigung
Kosten	700,00 Euro + MwSt.
Fördermöglichkeiten	Bildungsprämie, Bildungsscheck

Seminarziel

Kundenservice, Hotline und Support sind oft die erste Anlaufstelle für den Kunden. Freundlicher und kompetenter Service führt dazu, dass Kunden zufrieden sind, weitere Produkte kaufen und das Unternehmen weiterempfehlen. Mitarbeiter im Service brauchen dafür mehr als nur eine gute Telefonstimme.

Sie lernen und üben in diesem Seminar Strategien und Kommunikationsmethoden, um Ihre Kunden professionell zu beraten.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter/innen mit telefonischem oder direktem Kundenkontakt.

Inhalte

- Serviceverständnis und positive Grundhaltung als Erfolgsfaktoren
- Bedeutung und Wirkung von kundenorientierter Kommunikation
- Struktur des Beratungsgesprächs
- Grundlagen der Kommunikationspsychologie
- Freundliche Begrüßung
- Bedarfsanalyse und Fragetechnik
- Positive und kundenorientierte Formulierungen
- Lösungsorientierte Beratung
- Kommunikative First Call Resolution
- Freundlicher Ausstieg aus dem Gespräch
- Praxisübungen

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine 2 Tage / Dozentenschulung, dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss Teilnahmebescheinigung

Kosten 700,00 Euro + MwSt.



Kundengewinnung und Vertrieb

Seminarziel

Ihr Ziel ist es, professionell zu verkaufen? Sie möchten neue Kunden überzeugen statt überreden? Dabei müssen Sie nicht der „geborene Verkäufer“ sein. Verkaufsmethoden können Sie lernen, zum Beispiel bei uns.

In diesem Training lernen Sie strukturiert den Kundenbedarf herauszuarbeiten und dann passende Lösungen für den Kunden zu finden. Wir besprechen typische Kundeneinwände und erarbeiten Lösungen für schwierige Situationen.

Inhalte

- Grundlagen der Beziehungsgestaltung zum Kunden
- Phasen des Vertriebsgesprächs
- Gelungene Einstiege in Verkauf oder Up/Cross Selling
- Bedarfsanalyse und Fragetechnik
- Aktives Zuhören
- Nutzenargumentation
- Abschlusstechniken
- Einwandbehandlung
- Praxisübungen

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine	2 Tage / Dozentenschulung, dieses Seminar findet regelmäßig statt
Abschluss	Teilnahmebescheinigung
Kosten	700,00 Euro + MwSt.

Seminarziel

Wenn ein Kunde sich beschwert erhalten Sie eine wichtige Chance. Sie haben die Möglichkeit den Kunden weiterhin an Ihr Unternehmen zu binden und aus der Beschwerde zu lernen. Dafür müssen Sie oder Ihre Mitarbeiter die Beschwerde erkennen, um diese sachlich wie emotional zu lösen. Leider stellen Beschwerden viele Mitarbeiter vor eine besondere Herausforderung. Der Kunde ist ggf. genervt, reagiert gereizt oder droht sofort mit Kündigung.

Ein professionelles Beschwerdemanagement hilft, diese Situation zu meistern. Das Beste daran: Beschwerdemanagement lässt sich trainieren und üben.

In unserem Seminar „Erfolgreiches Beschwerdemanagement“ lernen Sie (auch leise) Beschwerden zu erkennen, emotionale Situationen zu deeskalieren und den Kunden für sich erneut zu begeistern.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter/innen in Service, Handel und Reklamationsbearbeitung

Inhalte

- Wie beeinflusst die Haltung zu Kunden den Umgang mit Beschwerden?
- Aktives Zuhören
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Die vollständige Ich-Botschaft
- Wertschätzend NEIN sagen
- Deeskalationstechniken und Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Lösungen finden und anbieten
- Praxisübungen

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine

2 Tage / Dozentenschulung
dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss

Teilnahmebescheinigung

Kosten

700,00 Euro + MwSt.

Fördermöglichkeiten

Bildungsprämie, Bildungsscheck



Selbstmanagement und Resilienz in herausfordernden Zeiten

Seminarziel

Herausfordernde Zeiten mit vielen Unsicherheiten belasten viele Menschen beruflich und privat. Wie kann man trotz widriger Rahmenbedingungen gut für sich sorgen und Stress reduzieren? Wie lassen sich Projekte und Aufgaben in unsicheren Zeiten professionell bearbeiten.

In unserem Seminar lernen die Mitarbeiter/-innen verschiedene Methoden kennen, um in schwierigen Situationen Stress-Erleben zu reduzieren und lösungsorientiert mit Herausforderungen umzugehen.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Inhalte

- Gute Selbstfürsorge in der Krise
- Wie kann ich durch Lösungsorientierung das eigene Erleben positiv verändern
- Umgang mit Restriktionen: Ich kann die Rahmenbedingungen nicht ändern, aber meinen Umgang damit
- Fokus auf eigene Stärken und Kompetenzen. Welche meiner Fähigkeiten helfen mir jetzt und wie finde ich den Zugang dazu?
- Kommunikation schafft Wirklichkeit: Wie kommuniziere ich in schwierigen Situationen mit anderen und mir selbst?
- Was ist Stress und wie reagiere ich auf Stress?
- Persönliche Stressoren und Stress-Signale
- Strategien der Stressbewältigung

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine

1 Tag / Dozentenschulung
dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss

Teilnahmebescheinigung

Kosten

400,00 Euro + MwSt.

Seminarziel

Sie sind erfahrener Trainer, Coach oder Dozent und möchten Ihre Klienten und Schüler zukünftig online unterstützen?

In unserer Weiterbildung lernen Sie wichtige Grundlagen für gelungene Online Seminare. Sie erlernen methodische und didaktische Grundlagen für einen aktivierenden Online Unterricht. Dabei werden auch wichtige technische Grundlagen vermittelt. Sie lernen und üben die Konzeption und Durchführung gelungener Online Seminare in zwei gängigen Plattformen (zoom und GoToMeeting).

Während des Seminars entwickeln Sie mit unserer Unterstützung ein eigenes Online Seminar. Daraus werden Sie auch eine Lerneinheit im Seminar durchführen und konstruktives Feedback erhalten.

Zielgruppe

Alle Trainer, Dozenten, Coachs und Lehrer, die Online Seminare durchführen möchten.

Inhalte

- Technische Grundlagen (Headset, Kamera, Tools)
- Methodik und Didaktik im virtuellen Unterricht
- Struktur und Dramaturgie gelungener Online Seminare
- Trainerleitfadenerstellen
- Einzel und Gruppenarbeiten online durchführen
- Seminarplattformen und Praxisübungen in Zoom und GoToMeeting
- Online Collaboration Tools
- Alle Teilnehmer erstellen ein eigenes Online Seminar
- Alle Teilnehmer präsentieren eine eigene Lerneinheit und erhalten dazu konstruktives Feedback

Seminarform

- Hybridveranstaltung: Präsent oder online - Zuschaltung nach Wahl!

Termine

2 Tage / Dozentenschulung
dieses Seminar findet regelmäßig statt

Abschluss

Teilnahmebescheinigung

Kosten

1.050,00 Euro + MwSt.



Seminarbetreuung

Seminarziel

Die Saar Online Akademie bietet neben einer Vielzahl an Seminaren ebenso Unterstützung und Hilfestellung für Referenten während ihrer online Workshops und Seminare.

Da sich - selbst erfahrene Referenten - mit den diversen Funktionen und möglich auftretenden Problemen der online Plattform Zoom nicht auskennen, führt dies oft zu langwierigen Verzögerungen innerhalb der Konferenzen, was sich dann weder für Referent, noch für Teilnehmer als spaßig gestaltet.

Das Team der Saar Online Akademie ist mit dem nötigen Fachwissen sowie technischen Equipment ausgestattet, um in solchen Situationen bestmöglich weiterhelfen zu können

Leistungen

- Organisation von Online Veranstaltungen / Schulungen / Seminaren / Meetings
- Technik-Check vor Beginn der Konferenz
- Versenden des Onlinelinks nach Vorgaben (Kundenliste, Uhrzeit etc.)
- Starten der Veranstaltung / Einlass der Teilnehmer
- Online Betreuung der gesamten Veranstaltung durch unser Fachpersonal
- Kostenlose Speicherung der Aufzeichnungen bis zu einem ausgewählten Datum

Verwendete Plattform

- Die Saar Online Akademie arbeitet ausschließlich mit der Plattform Zoom.

Kosten

Wir unterbreiten Ihnen gerne ein individuelles Angebot, abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse

Kontakt



Saar Online Akademie

Innovationsring 7

66115 Saarbrücken

Tel. +49 681 6 853 854

www.saar-online-akademie.de

info@saar-online-akademie.de

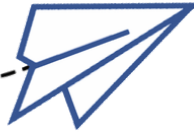
Buchung

Sie möchten eines unserer Seminare besuchen oder ein Studium aufnehmen?

Melden Sie sich direkt über unsere Internetseite www.saar-online-akademie.de an oder treten Sie persönlich mit uns in Kontakt unter der Rufnummer 0681 - 6 853 854

Wir freuen uns auf Ihre Nachricht!

Saar Online Akademie



Innovationsring 7

66115 Saarbrücken

Tel. +49 681 6 853 854

www.saar-online-akademie.de

info@saar-online-akademie.de

