TRAININGPLUS

Thea Simon-van de Ven

Vortragkatalog

Trainingplus **– zielorientierte Vorträge und Workshops mit innovativen Methoden.**
Verständlich, tauglich für den Berufsalltag – und dauerhaft wirksam

Inhaltsverzeichnis

Trainingplus - über uns	03
Mehrwert-Marketing: „Lassen Sie sich etwas einfallen!“	04
Sag „Ja“ zu noch mehr Erfolg!“ Marketing mit FISH!.	04
Beschwerdemanagement– so leiten Sie Ihre Mitarbeiter an und begeistern Ihre Kunden!	04
„50 – na und? Starkes Image, starker Auftritt!“	04
Beschwerdemanagement und Reklamationsbehandlung speziell für Mitarbeiter.	05
Bedürfnisse Ihrer „verärgerten“ Kunden!	05
So gehört es sich jetzt! Moderne Etikette im Berufs-Alltag.	05
Suprice-Service: Kunden überraschen, begeistern und berechnen!	05
NEU: Spa und Wellness – der Trend des Jahrhunderts!	05
Von Siegern lernen! Internationaler Trainingspreis 2003 in Gold!	06
Beziehungsmanagement „Networking und Allianzen“.	06
Marketing – Angebot und Nachfrage in Balance!	06
NEU: Appreciative Selling – positiv Verkaufen	07
Der Preis ist heiß! – Fragen sie Ihren Arzt oder Apotheker!	07
Ein „Nein“ - häufig ein Hilferuf des Kunden nach fehlenden Informationen.	07
Cross-Selling und Aftersales-Selling - Erkunden und entwickeln von Zusatz-Verkaufsgesprächen!	07
Erfolgserlebnisse im Verkauf!	08
Der richtige Ton am Telefon! Professionelles Verhalten am Telefon!	08
Kommunikative Bedürfnisse Ihrer Kunden!	08
Verkaufen macht Spaß - Einkaufen auch!	08
Die 6 Phasen im Beratungsprozess	08
NEU: „Außer-Gewöhnlich-Führen“ führt zur „Außer-Gewöhnlichen-Leistungsbereitschaft!“	09
TEAMREGIE – Teams effektiv gestalten, entwickeln und motiviert führen!	09
Führungsinstrument „Sinn bieten!“.	09
Motivation: Mit Sprache handeln – damit die Botschaft ankommt	09
Prozessorientiertes Führen.	10
Hilfe zur Selbsthilfe durch: „Self Coaching“.	10
Beschwerdemanagement und Reklamationsbehandlung speziell für Mitarbeiter.	10
Mein Mitarbeiter ist gestresst – was tun?	10
Sag „Ja“ zu noch mehr Erfolg!“ Team-Motivation mit FISH!.	10

Trainingplus - zielorientierte Trainings und Beratung mit innovativen Methoden

„Das war das beste Training, das ich jemals erlebt habe“, heißt es oft, wenn die Trainingplus Inhaberin Thea Simon-van de Ven mit Teilnehmern gearbeitet hat. Die ausgezeichnete Vertriebstrainerin - sie erhielt u.a. den deutschen Trainingspreis in Gold – begeistert mit ihrer authentischen Art, professionellem Auftritt und vor allem innovativen Methoden, die nachhaltig wirken. Ihre unbedingte Zielorientierung und 100%ige Identifikation mit dem Auftrag sind weitere entscheidende Erfolgsfaktoren. Zudem macht es dabei noch Spaß – weil Lernen mit Freude zu besseren Ergebnissen führt.

Gründe, die die Entscheidungssicherheit für Trainingplus erhöhen
Entscheider, Personalentwickler und Vertriebschefs stehen immer wieder vor der Herausforderung, den richtigen Ansprechpartner für Vertriebstrainings und begleitende Beratung zu finden. Die Inhaberin von Training plus, Thea Simon van de Ven - weiß, was Führung und Verantwortung bedeutet, weil sie es als Interims-Managerin häufig erlebt. Das Verständnis davon lässt sie flexibler handeln – stets mit klarem Ziel vor Augen. Diese eigene Führungserfahrung ist für den potenziellen Auftraggeber ein deutlicher Vorteil!

Training plus verbindet Ziele von Unternehmen und Teilnehmern erfolgreich
Thea Simon van de Ven hat erkannt, wie man ein Ziel erreicht – mit allen Teilnehmern. „Stellen Sie sich vor, Sie gehen in einen Supermarkt. Auf der Einkaufsliste stehen Ihre persönlichen Ziele. Zum Schluss liegt das im Einkaufswagen, was Sie benötigen, um sich entsprechend zu entwickeln! So ist es in meinen Trainings, jeder nimmt sich das, was er benötigt.“

Verständlich, tauglich für den Berufsalltag – und dauerhaft wirksam
„Üben übt sehr“ – Trainingplus garantiert Ihnen auch die Transferleistung für den Alltag. Denn das Erlernte wird in jeder Phase eines Trainings geübt. „Oft begleiten wir Teilnehmer auch über den Workshop hinaus in Nachfolgeseminaren oder durch Training on the job“, rundet Thea Simon van de Ven ab.

Im Portfolio von Trainingplus finden Sie:
Verschiedene Trainings und Beratungsdienstleistungen rund um die Themen Führung, Vertrieb, Teamentwicklung und Coaching. Siehe Home Seite: „Welches Angebot passt zu Ihnen?“

Vortrag:

Mehrwert-Marketing: „Lassen Sie sich etwas einfallen!“

Kurze Zusammenfassung: Nach dem Motto: Produkte und Dienstleistungen sind austauschbar! Trendorientierte Behandlungskonzepte und außergewöhnlicher Service bzw. Umgang mit dem Kunden, ziehen Neukunden an und binden Stamm-Kunden! Dieses Referat informiert Zuhörer, wie sie Ihre Kunden mittels trendgerechter Vorgehensweisen und außergewöhnlichem Service begeistern können. Außerdem erfahren sie, wie ein „Mehrwert-Marketing“-Konzept aussehen kann und was Synergien o.a. Theorie mit der Firmen-Philosophie und mit der Produkt-Vielfalt zu tun haben.

Vortrag:

Sag „Ja“ zu noch mehr Erfolg!“ Marketing mit FISH!.

Kurze Zusammenfassung: FISH! zeigt den Weg zu einem Arbeitsplatz, an dem mit Elan und hoher Motivation gearbeitet wird. Die FISH!-Philosophie basiert auf Verantwortlichkeit. FISH! porträtiert die spielerische Atmosphäre, die für das Gedeihen von Kreativität notwendig ist. FISH! zeigt uns, wie Erfolge in Wirklichkeit funktionieren können. FISH! ist ein wirksames Mittel gegen den täglichen Stress, dem wir alle ausgesetzt sind. In diesem Vortrag präsentiert die Referentin den Zuhörern, was hinter dem Begriff FISH! steckt und wie FISH! marketingmäßig im Umgang mit Kunden der Schlüssel sein kann, um noch erfolgreicher zu werden.

Vortrag:

Beschwerdemanagement– so leiten Sie Ihre Mitarbeiter an und begeistern Ihre Kunden!

Kurze Zusammenfassung: Wie wichtig ein wirksames Beschwerdemanagement im Umgang mit Kunden ist, wissen die meisten! Trotzdem scheint es öfters in Unternehmen eine schwierige oder vernachlässigte Aufgabe zu sein. Bis hin, dass noch etliche Unternehmen überhaupt kein Beschwerde-Management eingeführt haben.
Jeder von uns hat als Kunde schon mal erlebt, wie er sich über etwas beschwert hat und sich richtig geärgert hat. Und behandelt wurde man überall anders! In diesem Vortrag zeigt die Referentin Chancen auf, die hinter einem aktiven Beschwerdemanagement stecken.

Vortrag:

„50 – na und? Starkes Image, starker Auftritt!“

Kurze Zusammenfassung: Die Zielgruppe über 50 ist für die Wirtschaft eine interessante Zielgruppe. In diesem Referat erfahren die Zuhörer, wie sie diese „Happy Ager“ ansprechen und zu treuen Kunden machen können. Wie sie selbst mit einem starken persönlichen Image und einem souveränen Stil erfolgreich auftreten können.
Mit Beispielen aus der Praxis, Informationen über Marketing-Trends, Tipps und Austausch-Übungen bekommen die Zuhörer viele Anregungen für ihr Geschäft. Außerdem wird in diesem Referat - bei Bedarf - die Verknüpfung der neuesten Marketing-Trends mit der Firmen-Philosophie und dem Produktangebot nachvollziehbar dargestellt.

Vortrag:
Beschwerdemanagement und Reklamationsbehandlung speziell für Mitarbeiter.

Kurze Zusammenfassung: Für viele Unternehmen ist es selbstverständlich, dass man sich über den Kunden Gedanken macht, der sich beschwert bzw. reklamiert und dass man dafür entsprechende Maßnahmen entwickelt, trainiert und durchführt. Über das Thema Beschwerdemanagement und Reklamationsbehandlung speziell für unzufriedene Mitarbeiter wird jedoch in vielen Unternehmen weniger oft nachgedacht. Zu diesem Thema jedoch ein offizielles Beschwerdemanagement und eine Reklamationsbehandlung zu erstellen, kann genau so wichtig sein! In diesem Vortrag erhalten die Zuhörer Anregungen und Tipps, wie solch ein Management aussehen kann.

Vortrag:
Bedürfnisse Ihrer „verärgerten" Kunden!

Kurze Zusammenfassung: Es gibt in der kommunikativen Behandlung von Beschwerden 6 verschiedene Persönlichkeitstypen mit 6 verschiedenen Sprachfeldern zu beachten. Außerdem haben diese 6 verschiedenen Persönlichkeitstypen auch 6 verschiedene Bedürfnisse. Das zu den einzelnen Persönlichkeitstypen passende Bedürfnis muss regelmäßig befriedigt werden, um Energie „auftanken" zu können. In diesem Vortrag präsentiert die Referentin auf lebhafte und nachvollziehbare Art und Weise die 6 „Verärgerungs-Stress-Muster" von Kunden und das „Antistress-Rezept" dazu!

Vortrag:
So gehört es sich jetzt! Moderne Etikette im Berufs-Alltag.

Kurze Zusammenfassung: Unter dem Motto „Big Brother is watching you!" präsentiert die Referentin den Zuhörern, welches Verhalten nach den modernen Etikette-Regeln einen positiven Eindruck bei Kunden, Vorgesetzten und Kollegen hinterlässt. Oft haben sich in dem geschäftlichen Alltag viele kleine Verhaltensfehler eingeschlichen. Und gerade diese kleinen Fehler im Benehmen können eine große negative Wirkung hinterlassen. Welche Etikette-Regeln aktuell sind und worauf man im Business zu achten hat, sind die Inhalte dieses Vortrags.

Vortrag:
Suprice-Service: Überraschen, begeistern und berechnen!

Kurze Zusammenfassung: Produkte und Dienstleistungen sind austauschbar! Außergewöhnlicher Service zieht Neukunden an und bindet Stammkunden! Dieser Vortrag erklärt und informiert, wie die Zuhörer ihre Kunden mittels außergewöhnlichem Service begeistern können. Wir leben in einem starken Wettbewerbsverdrängungsmarkt! Das bedeutet, man muss sich mit innovativen Service-Angeboten von seinen Mitbewerbern unterscheiden und sich in der jeweiligen Region stark positionieren. Wie ein Suprice-Service-Konzept aussehen kann, wird beispielhaft erläutert.

Vortrag:
NEU: Spa und Wellness – der Trend des Jahrhunderts!

Kurze Zusammenfassung: In diesem Vortrag präsentiert die Referentin welche Chancen SPA und Wellness für die Kosmetik- und Friseurbranche bieten. Außerdem bekommen die Zuhörer einen Einblick in erfolgreiche Konzepte und Beispiele aus der Praxis.

Vortrag:
Von Siegern lernen! Internationaler Trainingspreis 2003 in Gold!

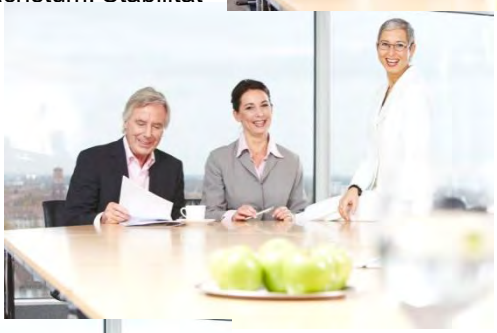
Kurze Zusammenfassung: In diesem Vortrag beschreibt die Referentin persönlich - ähnlich in einer Kurz-Biographie - wie sie den begehrten Preis gewinnen konnte. Der Start ihrer beruflichen Karriere war als selbstständige Kosmetikerin und Visagistin im Jahr 1987 in den Niederlanden. 17 Jahre später erreichte sie dann den Höhepunkt, indem sie auf der Bühne als „Preisgekrönte Trainerin“ gefeiert wurde.

Vortrag:
Beziehungsmanagement „Networking und Allianzen“.

Kurze Zusammenfassung: Die Zukunft hat heute begonnen! Erfolgreiche Geschäfte brauchen immer mehr Unterstützung und viele gute Kontakte. Im Beruf benötigt so gut wie jeder die richtigen Beziehungen, um erfolgreich zu bleiben oder zu werden. Außerdem sind z.Zt. Allianzen angesagt. Die Zuhörer erfahren den Nutzen und den Unterschied zwischen Allianzen schließen und Networking betreiben.

Vortrag:
Marketing – Angebot und Nachfrage in Balance!

Kurze Zusammenfassung: In diesem Vortrag erhalten die Zuhörer Anregungen, Tipps und Informationen, wie man mit einem zeitgemäßen und trendorientierten Marketingplan, Angebot und Nachfrage in Balance bringt! In einem unterhaltsamen und interaktiven Vortrag zeigt die Referentin, wie ein Marketingplan strategisch aufgebaut werden kann. Im Vordergrund und als Ziel stehen dabei Trends, Wachstum. Stabilität und Gewinn speziell für die Branche der Zuhörer.



Vortrag:
NEU: Appreciative Selling – positiv Verkaufen

Kurze Zusammenfassung: Wurde das Rad neu erfunden? Eine wirklich neuartige Methode erobert die Welt des Verkaufens … und lässt staunen!
Mit der Methode „***A***ppreciative ***S***elling“ lernt der beratende Verkäufer im Verkaufs-Gespräch in 4 Schritten, auf die positiven Stärken, Fähigkeiten, Kompetenzen, Ressourcen, Gaben und Aktivitäten des Kunden einzugehen bzw. sie aktiv zu erkunden! Die Vorstellung positiver Veränderungen – das Hinterfragen nach dem Wahren, dem Guten, dem Besseren, dem Möglichen zu schnelleren und dynamischeren Veränderungen - ist der aufrüttelnde Leitgedanke dieses Vortrags.

Vortrag:
Der Preis ist heiß! – Fragen sie Ihren Arzt oder Apotheker!

Kurze Zusammenfassung: In diesem Vortrag erhalten die Zuhörer praxisorientierte Tipps und Anregungen, wie sie als Berater unterschiedliche Kundentypen „bei der Stange“ halten können bzw. wie beratende Verkäufer Kunden in wirtschaftlich unsicheren Zeiten an das Unternehmen binden können. Außerdem erfahren sie, wie sie ihren Kunden ihre Produkte oder Leistungen als **„Preis-Wert“** schmackhaft machen.

Vortrag:
Ein „Nein“ - häufig ein Hilferuf des Kunden nach fehlenden Informationen.

Kurze Zusammenfassung: Einwände erkennen und in der Beratung als erfolgreiches Verrkaufssignal für einen erfolgreichen Abschluss nutzen! Dazu ist es u.a. wichtig, den Unterschied zwischen einem echten Gegenargument – Einwand - und einem vorgeschobenen Grund – Vorwand - zu erkennen und zu bearbeiten.

Vortrag:
Cross-Selling und Aftersales-Selling - Erkunden und entwickeln von Zusatz-Verkaufsgesprächen!

Kurze Zusammenfassung: In diesem Vortrag erhalten die Zuhörer Antworten auf Fragen wie:
Was ist Cross Selling und was ist Aftersales-Selling?
Warum ist Aftersales-Selling und auch Cross-Selling wichtig?
Außerdem präsentiert die Referentin, wie der Verkäufer und Berater Aftersales-Selling ein- und umsetzen kann!

Vortrag:
Erfolgserlebnisse im Verkauf!

Kurze Zusammenfassung: Die Zuhörer bekommen in diesem Vortrag Informationen drüber, wie sie als „Einkaufs-Berater“ mit dem Kunden eine Partnerschaft schließen können, wie sie zielorientierte Verkaufs- und Beratungsgespräche führen können, wie sie einen kundenorientierten Dialog als Leitfaden vorbereiten können, wie sie durch den gezielten Einsatz von Beratungstechniken mit Leichtigkeit mehr verkaufen und wie man seine Kunden durch eine professionelle Beratungs-Gesprächsführung an seine Dienstleistung oder Produkte bindet.

Vortrag:
Der richtige Ton am Telefon! Professionelles Verhalten am Telefon!

Kurze Zusammenfassung: Den ersten Kontakt mit Kunden haben Verkäufer häufig am Telefon. Wie man in unterschiedlichen Telefonsituationen den richtigen Ton und die richtige Wortwahl findet, ist der Inhalt dieses Vortrages. Weitere Themen sind: Erstkontakt am Telefon, Terminabsprache am Telefon, Reklamationen am Telefon, Telefonmarketing u.v.m.

Vortrag:
Kommunikative Bedürfnisse Ihrer Kunden!

Kurze Zusammenfassung: Es gibt in der kommunikativen Beratungsphase 6 verschiedene Persönlichkeitstypen mit 6 verschiedenen Sprachfeldern zu beachten. Außerdem haben diese 6 verschiedenen Persönlichkeitstypen auch 6 verschiedene Bedürfnisse. Das zu den einzelnen Persönlichkeitstypen passende Bedürfnis muss regelmäßig befriedigt werden, um Energie „auftanken“ zu können, damit überhaupt die Lust am Kaufen entstehen kann. In diesem Vortrag präsentiert die Referentin auf lebhafte und nachvollziehbare Art und Weise die 6 „Kauflust-Muster“ von Kunden und das „Kaufmotivations-Rezept“ dazu!

Vortrag:
Verkaufen macht Spaß - Einkaufen auch!

Kurze Zusammenfassung: Vor allem in der Dienstleistungsbranche, wie z.B. in der Friseur-, und Kosmetikbranche, empfinden Mitarbeiter das Thema Verkaufen als ein Übel ihres Berufsbildes. Solange das Verkaufen jedoch dem Berater keinen Spaß macht, macht es auch dem Kunden keinen Spaß, bei ihm einzukaufen. Nicht der Discounter steht dem Verkaufs-Umsatz im Wege, sondern eher die fehlende Motivation, dem Kunden mit Spaß Produkte anzubieten. In diesem Vortrag erhalten die Zuhörer Anregungen, wie sie Spaß am Verkaufen gewinnen können, damit auch ihre Kunden Spaß beim Einkaufen empfinden.

Vortrag:
Die 6 Phasen im Beratungsprozess.

Kurze Zusammenfassung: Die Rolle des Beraters ist die Rolle des Helfers. Die zu beratende Person hat ein Bedürfnis nach Kompetenz. Für Verkäufer und Dienstleister bedeutet das, in der Rolle des Beraters die „Wünsche“ seines Kunden zu wecken und zu entdecken. Dafür benötigt er eine professionelle Vorgehensweise in Form eines Beratungsprozesses. In diesemVortrag werden die 6 Beratungsphasen - um von Kunden als hilfreicher und kompetenter Berater akzeptiert und anerkannt zu werden - präsentiert.

Vortrag:
NEU! „Außer-Gewöhnlich-Führen“ führt zur „Außer-Gewöhnlichen-Leistungsbereitschaft!“

Kurze Zusammenfassung: Nach dem Motto „Stärken stärken und Schwächen schwächen“ erhöhen Führungskräfte mit Hilfe der Methode „***A***ppreciative ***C***oaching“ gezielt und gekonnt die Leistungsbereitschaft ihrer Mitarbeiter. In dieser „außer-gewöhnlichen“ Gesprächsführung erfahren Führungskräfte neue und zeitgemäße Ansätze und Informationen. Und vor allem: Ungeahnte Motivations-Quellen seitens der Mitarbeiter.

Vortrag:
TEAMREGIE – Teams effektiv gestalten, entwickeln und motiviert führen!

Kurze Zusammenfassung: In diesem Vortrag lernen die Zuhörer ein Modell kennen (TMS®), das die Unterschiede bei den einzelnen Teammitgliedern und/oder Mitarbeitern wertschätzt! Es hilft, das Verständnis bei jedem einzelnen zu fördern, wie jeder bevorzugt arbeitet – und die darin verborgenen unterschiedlichen Stärken zu entdecken. Es fördert das gegenseitige Verständnis bzw. die Wertschätzung am Arbeitsplatz und kann damit bewirken, die Arbeitspräferenzen - das Talent - der Teammitglieder und/oder Mitarbeiter mit ihren Aufgaben besser in Einklang zu bringen.

Vortrag:
Führungsinstrument „Sinn bieten!“.

Kurze Zusammenfassung: Auch Führen von Mitarbeitern will gelernt sein. In diesem Vortrag werden Tipps und Anregungen zum Thema Motivation durch Führen in der Praxis erläutert.

Vortrag:
Motivation: Mit Sprache handeln – damit die Botschaft ankommt.

Kurze Zusammenfassung: In diesem Referat erfahren die Zuhörer, wie sie sich selbst und andere noch besser verstehen können. Außerdem erfahren sie, wie sie Gesprächspartner richtig ansprechen sollen, damit die „Botschaft“ verstanden wird. Man bekommt einen unterhaltsamen Einblick darüber, wie Misskommunikation entsteht und wie man sie gezielt in eine stressfreie Situation umwandeln kann.

Vortrag:
Prozessorientiertes Führen.

Kurze Zusammenfassung: Eine motivationsstarke Gesprächsführung! In diesem Vortrag erhalten die Zuhörer praxisorientierte Tipps und Anregungen, wie sie als Führungskraft unterschiedliche Mitarbeitertypen „bei der Stange“ halten bzw. wie Führungskräfte ihre Mitarbeiter unterschiedlich motivieren können. Außerdem erfahren sie, wie sie Mitarbeitern ihre Aufgaben „schmackhaft“ machen.

Vortrag:
Hilfe zur Selbsthilfe durch: „Self-Coaching“.

Kurze Zusammenfassung: Die richtigen Entscheidungen im Geschäft treffen, sich selbst und seine Stärken entwickeln, Schwächen erkennen, akzeptieren und/oder durch Weiterbildung zu Stärken machen. Hierzu wird häufig Hilfe in Form eines Coachs gebraucht. Self-Coaching .- „Coachen Sie sich selbst“- ist eine gute Hilfe zur Selbsthilfe.

Vortrag:
Beschwerdemanagement und Reklamationsbehandlung speziell für Mitarbeiter.

Kurze Zusammenfassung: These: Für viele Unternehmen ist es selbstverständlich, dass man sich Gedanken macht über den Kunden der sich beschwert oder der reklamiert und dass man dafür entsprechende Maßnahmen entwickelt, trainiert und durchführt. Über das Thema Beschwerdemanagement und Reklamationsbehandlung speziell für unzufriedene Mitarbeiter wird jedoch in vielen Unternehmen weniger oft nachgedacht. Zu diesem Thema ein offizielles Beschwerdemanagement und eine fundierte Reklamationsbehandlung zu erstellen, kann genau so wichtig sein! In diesem Vortrag erhalten die Zuhörer Anregungen und Tipps, wie solch ein Management aussehen kann.

Vortrag:
Mein Mitarbeiter ist gestresst – was tun?

Kurze Zusammenfassung: Mitarbeiter zeigen regelmäßig ihr Stressverhalten. Um dem entgegen zu wirken benötigt die Führungskraft den richtigen Umgang bzw. den gezielten Einsatz der „Anti-Stress“-Methode. Außerdem ist es wichtig, dass man die persönlichen Stress-Symptome erkennen kann und dazu die passenden Erholungs- bzw. Motivation-Strategien einsetzt.

Vortrag:
Sag „Ja“ zu noch mehr Erfolg!“ Team-Motivation mit FISH!.

Kurze Zusammenfassung: FISH! zeigt den Weg zu einem Arbeitsplatz, an dem mit Elan und hoher Motivation gearbeitet wird. Die FISH!-Philosophie basiert auf Verantwortlichkeit. FISH! porträtiert die spielerische Atmosphäre, die für das Gedeihen von Kreativität notwendig ist. FISH! zeigt uns, wie Erfolge in Wirklichkeit funktionieren können. FISH! ist ein wirksames Mittel gegen

Kontaktdaten:

Training**plus.**
Thea Simon-van de Ven
Bünteweg 47
30559 Hannover

T +49 511 525619 .
F +49 511 520643
M +49 172 4308898

thea@trainingplus-online.de
www.trainingplus-online.de