

Inhaltsverzeichnis

Automobilhändlernetz und Autohaus	2
1. Arbeitsgrundsatz	2
2. Team	2
3. Erfahrung	2
4. Service für Automobilhersteller und Importeure.....	2
5. Service für den Automobilhändler und Servicebetrieb.....	2
So gewinnen Sie jeden Kunden	4
Telefontraining für Annahmepersonal	5
Kundenkontaktschulung Service Emotionale Intelligenz (EQ)	6
Die neue Service-Annahme.....	7
Serviceleistungen verkaufen	8
Kundenkontaktschulung Vertrieb Emotionale Intelligenz (EQ)	9
Gebrauchtwagen managen	10
Gebrauchtwagenbewertung.....	11
Gebrauchtwagenmanagement	12
Prozesse	13
Prozessoptimierung	14
Reklamationsmanagement	15
Organisation Backoffice.....	16
Zeit- und Selbstmanagement	17
Selbstmotivation.....	18
Zeit- und Arbeitstechniken für Manager	19
Projektmanagement	20
Teambildung.....	21
Konfliktmanagement.....	22
Vom Junior zum Unternehmer	23
Telefonmarketing – Der Umgang mit dem Nein.....	24
Mitarbeiterführung	25
Mitarbeiterführung.....	26
Personalrekrutierung – die richtigen Mitarbeiter finden mit Insights MDI.....	27
Steuern mit Kennzahlen	28
Zielvereinbarungen	29
Steuern mit Kennzahlen	30
Ertragsoptimierung mit Kennzahlen.....	31
Marketing	32
Zielgruppendefinition	33
Marketing im Autohaus	34
Telefonmarketing – Der Umgang mit dem Nein.....	35
Arbeitszeit und Entlohnung	36
Entlohnungskonzepte im Vertrieb.....	37
Entlohnungskonzepte im Service.....	38
Arbeitszeitmodelle	39
Gebäude managen	40
Gebäudemanagement.....	42
Kundengerechte Autohausarchitektur	43
Werkstattplanung	44
Qualität – Umweltschutz – Sicherheit	45
Umstellung auf die neue Norm ISO 9000:2000	46
Grundsicherung neuer QMB.....	47
Internes Audit	48
Prüfmittelüberwachung	49
Umweltschutz im Autohaus	50
Schulung der beauftragten Person nach Gefahrgutrecht.....	51
Sachkunde über Abscheideranlagen	52
Arbeitssicherheit im Autohaus.....	53

Automobilhändlernetz und Autohaus

1. Arbeitsgrundsatz

Als Partner des Automobilherstellers/Importeurs und des Autohauses, steht die ganzheitliche Qualität im Focus, um die Anforderungen des Automobilherstellers mit den Zielen des Autohauses, in Einklang zu bringen und in Markterfolg umzusetzen.

2. Team

Ein internationales Team (Ost- und Westeuropa) aus erfahrenen Auditoren und Beratern steht zur Verfügung, die Sie bei der Entwicklung Ihres Händlernetzes unterstützen.

3. Erfahrung

Die Erfahrung basiert auf der Begleitung von mehreren hundert Automobilhändlern zur erfolgreichen Zertifizierung, sowie auf dem Wissen, das unsere Teams aus vielen hundert durchgeführten Audits aufbauen konnten.

4. Service für Automobilhersteller und Importeure

- **Zertifizierung nach ISO, oder Ihrem Herstellerstandard**
 - o Beratungsansatz als Mix aus Einzel- und Gruppentraining
 - o Aufbereitung der erforderlichen Unterlagen
 - o Projektmanagement
 - o Prozessorientierte, operative Umsetzung vor Ort
 - o Coaching
- **Betreuung nach erfolgreicher Zertifizierung**
 - o Kontinuierlichen Verbesserungsprozess nachhaltig implementieren
 - o Unternehmercoaching zur Unterstützung des Führungskreises
 - o Persönlichkeits- und Teamentwicklung, Verkaufstraining
- **Audits zur Erhöhung des Qualitätsstandards**
 - o GVO/Retailstandard-Audits
 - o ISO/Herstellerstandardaudits
 - o Warranty/Gewährleistungsaudits
 - o Phantomtests/Mysterie-Werkstatt-Tests

Wir übernehmen für Sie auch das Projektmanagement, d.h. Einsatzpläne der Auditoren/Berater, Prüfung der Auditberichte, Rechnungsstellung aus einer Hand

5. Service für den Automobilhändler und Servicebetrieb

- **Begleitung und operative Unterstützung auf dem Weg zur Zertifizierung**
 - o Einführung in Qualitätssysteme
 - o Chance zur Prozessoptimierung
 - o Unterstützung bei der Erstellung Ihrer Qualitätsmanagementdokumentation
 - Arbeits- und Verfahrensanweisungen
 - QM-Handbuch
 - Formulare
 - o QM-Training und Coaching
 - o Interne Audits mit Maßnahmeplänen zur Vorbereitung auf das Zertifizierungsaudit
- **Ergänzung des ISO-Audits zum Integriertes Managementsystem mit**
 - o Umweltschutz
 - o Arbeitssicherheit

- **Kundenorientierung für Verkauf, Service, Teilelager**
 - Training, Coaching zu
 - Persönlichkeits- und Teamentwicklung
 - So gewinnen Sie „jeden“ Kunden
 - Zeit- und Zielmanagement

Für Fragen und weitere Unterlagen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung

info@bizimprove.biz

0171 40 40 207

So gewinnen Sie jeden Kunden

Titel	Telefontraining für Annahmepersonal
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Annahmepersonal
Zum Thema	Das Telefon ist das Entree des Betriebes. Hier entscheidet sich innerhalb von Sekunden, ob sich der Kunde wohl- und angenommen fühlt, oder ob er eben ein „schlechtes Gefühl“ hat. Mechanisches herunter sagen von Begrüßungstexten mag ein probates Mittel sein, ein Fundament zu legen, wird vielfach vom Kunden aber mit Abneigung empfunden. Vielmehr müssen wir zurückkommen auf eine schlichte und individualisierte Höflichkeit, damit sich der Kunde als Mensch eben „angenommen“ fühlt.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Anforderungen des Kunden beim telefonieren- Warum Multitasking (Telefonieren, Rechnung schreiben und lesen gleichzeitig) nicht funktioniert- Das eingehen auf den Kunden am Telefon- Die offene Fragestellung zum „öffnen“ des Kunden. (Erzählen Sie's mir ruhig)- Das richtige „Parken“ von Kunden in der Warteschleife- Der Umgang mit mehreren Anrufen zur gleichen Zeit- Das weiterleiten von Gesprächen- Das vertrösten des Kunden auf einen Rückruf- Der Umgang mit dem schreienden Kunden
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Kundenkontaktschulung Service Emotionale Intelligenz (EQ) Mit Insights MDI
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Kundendienstleiter, Werkstattleiter, Annehmer
Zum Thema	Gefühle motivieren zu Handlungen. Beim Kunden genauso wie beim Servicemitarbeiter. Emotionale Intelligenz bedeutet in diesem Zusammenhang seine eigenen Gefühle erkennen und bewerten zu können, um im Wissen darum Beziehungen mit Kunden aufzubauen und mit diesen individuell umgehen zu können. Die Emotionale Intelligenz schärft somit das Einfühlungsvermögen, um Gespräche und Zusammenarbeit mit Kunden zu verbessern und dadurch natürlich mehr Geschäft zu machen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Der Unterschied von IQ und EQ- Bedeutung der EQ gegenüber dem Kunden- Sprachliche Gefühlssignale verstehen- Die Notwendigkeit der Achtsamkeit gegenüber dem Kunden- Die Persönlichkeit Ihres Gegenüber- Mit unterschiedlichen Persönlichkeiten umgehen- Situationsgerechtes Verhalten- Dialoge mit EQ führen- Kunden einschätzen und verstehen- Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen- Sich selbst motivieren
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Die neue Service-Annahme
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Kundendienstleiter, Werkstattleiter, Annehmer
Zum Thema	Direkt- oder Dialogannahme sind die Schlagwörter im Bereich des Service in den letzten Jahren. Und doch zeigt sich in vielen Fällen, dass trotz der organisatorischen und Baulichen Voraussetzungen, welche geschaffen wurden, noch Potenziale beim Verkauf von Serviceleistungen zu erschließen sind. Es gilt, die Motivationsstruktur des Kunden für den Kauf von Serviceleistungen zu kennen und entsprechend zu argumentieren.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Verhältnis Kunde zu seinem Fahrzeug erkennen- Direktannahme im Dialog mit dem Kunden- Vom Monolog zu Dialog- Kundenmotivationen erkennen und darauf eingehen- In Richtung Kunde argumentieren- Vertrauen schaffen- Checkliste zur Dialogannahme- Der gezielte Einsatz von Kulanzregelungen
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Serviceleistungen verkaufen
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Kundendienstleiter, Werkstattleiter
Zum Thema	Das verschenken von Geld ist mittlerweile zum Normalfall in den Serviceannahmen geworden. Jeder kennt den Zustand: Morgens 7.30 und keine Zeit eine umfassende Annahme zu machen, abends keine Zeit mit dem Kunden weitere Arbeiten abzustimmen. Und zwischendurch immer wieder die Weisung an den Service-Techniker: „Häng doch mal eben den Tester dran.“ Es wird Geld in der Annahme und Know-how auf dem Werkstatthof verschenkt! Das alles verlangt nach einer Neustrukturierung der Annahmesituation um jeden Kunden optimal zu bedienen und das gesamte Servicepotenzial auszuschöpfen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Erwartungen des Kunden an eine Service-Annahme- Erziehung der Kunden im möglichen Maße- Vermeiden von Know-how-Abfluss ohne Vergütung durch den Kunden- Reduktion des Annahmepersonals auf ein Minimum- Kundenanforderungen 1:1 an den Mechaniker weitergeben- Nutzen von Servicepersonal zur Umsatzerhöhung
Termine	Siehe Unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	300,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Kundenkontaktschulung Vertrieb Emotionale Intelligenz (EQ) Mit Insights MDI
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Vertriebsleiter, Verkäufer
Zum Thema	Gefühle motivieren zu Handlungen. Beim Kunden genauso wie beim Servicemitarbeiter. Emotionale Intelligenz bedeutet in diesem Zusammenhang seine eigenen Gefühle erkennen und bewerten zu können, um im Wissen darum Beziehungen mit Kunden aufzubauen und mit diesen individuell umgehen zu können. Die Emotionale Intelligenz schärft somit das Einfühlungsvermögen, um Gespräche und Zusammenarbeit mit Kunden zu verbessern und dadurch natürlich mehr Geschäft zu machen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Der Unterschied von IQ und EQ- Bedeutung der EQ gegenüber dem Kunden- Sprachliche Gefühlssignale verstehen- Die Notwendigkeit der Achtsamkeit gegenüber dem Kunden- Die Persönlichkeit Ihres Gegenüber- Mit unterschiedlichen Persönlichkeiten umgehen- Situationsgerechtes Verhalten- Dialoge mit EQ führen- Kunden einschätzen und verstehen- Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen- Sich selbst motivieren
Termine	Siehe Unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. MwSt.

Gebrauchtwagen managen

Titel	Gebrauchtwagenbewertung
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Verantwortliche für die Gebrauchtwagenbewertung
Zum Thema	„Im Einkauf liegt der Segen“ sagt ein altes kaufmännisches Sprichwort. Und so wird auch bei der Gebrauchtwagenbewertung bereits in erheblichem Maße über die Qualität des späteren Geschäfts entschieden. Es gilt also, die Qualität der Gebrauchtwagenbewertung zu erhöhen, um das Gebrauchtwagengeschäft möglichst profitabel zu führen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Gute Voraussetzungen für die Bewertung- Der technische Bewerter- Die Technische Bewertung im Detail- Instandsetzungskosten sauber ermitteln- Die Ermittlung des Einkaufspreises- Die Nachbewertung bei Hereinnahme- Die Nachbewertung nach längeren Standzeiten
Termine	Siehe Unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Gebrauchtwagenmanagement
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Verkaufsleiter
Zum Thema	<p>Gebrauchtwagenverkauf war jahrelang nur Verkaufsförderung für den Absatz von Neuwagen.</p> <p>Die Chancen, die ein auf Profit ausgerichteter Gebrauchtwagenverkauf mit sich bringt, wurde lange Zeit vernachlässigt. Um so mehr muss darauf geachtet werden, dass diese Einstellung nicht durch den Druck, der zur Zeit von dem Neuwagenverkauf ausgeht wieder zurückkehrt. Warum nicht sofort damit beginnen, die internen Abläufe noch reibungsloser zu machen und die neuen Möglichkeiten, die uns die neuen Medien bieten auszunutzen.</p> <p>Reduzierung der Standtage, Erhöhung des Bruttoertrages, neue Entlohnungssysteme, Nutzung des Gebrauchtwagengeschäfts für die Auslastung der Werkstatt sind nur einige Ziele, die zu verfolgen sich lohnt.</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Gebrauchtwagenstrategie- Controlling- Fahrzeugankauf- Fahrzeugverkauf- Fahrzeugpräsentation- Marketing- Verkäuferentlohnung- Verbesserungspotenziale erkennen und bewerten können
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf
	Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. MwSt.

Prozesse

Titel	Prozessoptimierung Six Sigma light
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Ihr Unternehmenserfolg wird entscheidend beeinflusst durch die aktive Teilnahme der Mitarbeiter an einem ständigen Verbesserungsprozess. Wie aber können Sie dafür sorgen, dass das Ideenpotenzial der Mitarbeiter effizient genutzt wird und nicht verloren geht? Wie erreichen Sie, dass der Mitarbeiter vom Klagen über die Vorgehensweise dazu kommt, Verbesserungen aufzuzeigen. Der Kontinuierliche Verbesserungsprozess hilft Ihnen durch einen systematisch gesteuerten Prozess. Er fördert die Beteiligung und Akzeptanz der Mitarbeiter bei der Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen und bietet eine hohe Problemlösungs-Effizienz.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Kommunikation der Prozesse an die Mitarbeiter- Die Verantwortlichkeiten im Prozess- Wer ist für Prozessverbesserungen verantwortlich- Der Qualitätszirkel- 5 mal warum bis zur Ursache- Lösungen im Team entwickeln- Betroffene zu Beteiligten machen. Die Delegation von Verantwortlichkeiten- Prozessoptimierungen an Zielen festmachen und messen- Innerbetriebliche Kommunikation- Ziel erreicht – und jetzt?
Termine	Siehe Unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Reklamationsmanagement
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter, Qualitätsmanager
Zum Thema	Reklamationen sind nicht erfüllte Kundenerwartungen, die der Kunde gegenüber uns äußert. Umso wichtiger ist es, dass diese Reklamation in einen verbindlich definierten Prozesskreislauf fließen, um zum einen die Kundenzufriedenheit wieder herzustellen, zum anderen die in der Reklamation enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen zu erkennen und zu nutzen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Warum überhaupt „Reklamationsmanagement“?- Was ist eine Reklamation?- Welche Ziele verfolgt der Kunde mit seiner Reklamation?- Warum die Eskalation vermieden werden muss.- Der Reklamationsmanagementprozess- Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten im Reklamationsmanagement- Die Einführung eines Reklamationsmanagementsystem- Problembeseitigung statt Schuldzuweisung – der Umgang miteinander- Zufriedenere Kunden mit Reklamationsmanagement
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	290,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Organisation Backoffice
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Verlängerte Öffnungszeiten und ein immer höher werdender administrativer Aufwand führen vermehrt dazu, dass das Verhältnis von produktiven zu unproduktiven Mitarbeitern überaus negativ beeinflusst wird. Gerade aber in Zeiten hohen Kostendrucks bedarf es der optimalen Organisation des Back-Office-Bereiches. Hierdurch sollen Kosteneinsparungen bei gleichzeitig zeitnaher Fakturierung der Leistungen generiert werden.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Organisationsstruktur eines Back-Office- Schnittstellen zwischen Front- und Back-Office- Das Back-Office als innerbetrieblicher Dienstleister und organisatorische Klammer- Innerbetriebliche Kommunikation- Organisationseinheiten im Bereich des Back-Office- Der Prozess Back-Office
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	300,00 EUR zzgl. MwSt.

Zeit- und Selbstmanagement

Titel	Selbstmotivation
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter, Abteilungsleiter
Zum Thema	<p>Anspruchsvollere Kunden, rückläufige Märkte, immer schneller, immer höher, immer weiter! Und bitteschön immer noch gute Mine zum bösen Spiel machen. Ja! Ja sagen zu alledem, dass ist das Gebot der Stunde. Es kommt keiner, der einem Last abnimmt. Wir dürfen nicht auf bessere Zeiten hoffen, sondern müssen uns den heutigen Zeiten stellen. Indem wir die Situation annehmen. Indem wir nicht änderbares hinnehmen und änderbares anpacken – und ändern, oder abwählen. Wir selber sind verantwortlich für unsere Motivation und entscheiden, mit welcher Einstellung wir unsere Arbeit erledigen wollen. Das ist Selbstmotivation!</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die Macht der Freiheit zu wählen- Immer sind die anderen Schuld an meiner Situation- Die alltägliche Unzufriedenheit erkennen- Die selbsterfüllende Prophezeiung- Was ist mein Beitrag zur momentanen Situation- Lob als Verhängnis- Selbstvertrauen- Selbstbestimmt leben- Zu 100% „ja“ sagen- Der Weg ist Teil des Ziels
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Zeit- und Arbeitstechniken für Manager
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Geht es Ihnen auch so? Keine Zeit! Und egal wie hart und wie viel Sie auch arbeiten. Es wird nicht weniger. Möchten auch Sie mehr Zeit für Familie, Hobby und für sich selbst haben, dann nutzen Sie die Zeit für veränderte, persönlichere Zeit- und Arbeitstechniken.
Inhalt	Analyse des Arbeitsalltags und Erkennen von Ansatzpunkten für Veränderungen - Persönliche Leistungsfähigkeit nutzen um stressfreier und effektiv zu arbeiten - Ziele definieren und danach arbeiten (Lebensziele, berufliche und private Ziele) - Prioritäten setzen, um Wichtiges von Unwichtigem zu unterscheiden - Führung durch Delegation und Zusammenarbeit, Arbeit abgeben und an der richtigen Stelle bearbeiten ergibt optimale Arbeitsergebnisse - Freiraum schaffen („Stille Stunde“) für ungestörtes Arbeiten und aufnehmen von neuen Ideen für die Zukunft - Störungen erkennen und beherrschen, um eine Steigerung der eigenen Arbeitsfähigkeit zu erreichen - Ursachen/ Abbau von Zeitfallen: Nutzung der Zeit für die vorgesehenen Dinge - Stress bewältigen/ abbauen (Entspannung) - Effektive Zeitplanung durch schriftliche Planung und Erstellung von Plänen (Normalplan, Tagesplan, Wochenplan)
Termine	Siehe unter: www.bizimrpove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Projektmanagement
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	In Zeiten permanenter Veränderungen lassen sich komplexe und Abteilungsübergreifende Aufgabenstellungen nicht „nebenher“ bewältigen – und vor allem nicht durch einen Mitarbeiter, sei es der Chef oder ein anderer Verantwortlicher, alleine. Es bedarf des koordinierten Vorgehens, um strategisch und fachübergreifend hochwirksame Lösungen zu generieren. Hierzu bietet das Projektmanagement hervorragende Ansätze.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Gründe für das Projektmanagement- Projektmanagement als ganzheitlicher Ansatz- Projektphasen und Meilensteine- Ohne klares Ziel geht es nicht- Spielregeln- Projektplanung- Projektsteuerung- Die Ergebnispräsentation- Leitlinien für effiziente Projektarbeit
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Teambildung
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Ein Autohaus erfolgreich zu machen ist Teamarbeit. Aber - nur „funktionierende“ Teams sind in der Lage, flexibel und zeitnah auf veränderte Bedingungen und Anforderungen des Marktes zu reagieren, die wir seit einiger Zeit in der Automobilbranche erleben. Gemeinsam mit einem erfahrenen Trainer erarbeiten Sie bewährte, sofort umsetzbare Tools und Führungstechniken, mit denen Sie die Arbeitsfähigkeit und Zielorientierung Ihrer Teams erheblich verbessern können. Sie erfahren, wie Sie Spitzenteams gestalten, die sich durch eine hohe Motivation und Leistungsbereitschaft auszeichnen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Gruppenprozesse und Teamentwicklung- Phasen der Teamentwicklung und ihre Bedeutung- Von der Gruppe zum Team – was macht es aus?- Wie viel Individualität verträgt das Team?- Gruppen-, Team- oder Einzelarbeit – wann und wie erzielt man die besten Ergebnisse?- Spezialisierung im Team: individuelle Potenziale erkennen und nutzen- Woran liegt es, wenn Teams scheitern?- Was macht ein Team zum „Winning Team“?- Die Rolle des Team- oder Projektleiters- Arten der Entscheidungsfindung in Teams- Die Notwendigkeit und das Vereinbaren gemeinsamer Spielregeln- Die Anforderungen an einen guten Teamleiter/Führungskraft- Kultur von Feedbackprozessen im Team- Rollen- und Aufgabenteilung im Team- Die wichtigsten Regeln zum Umgang mit Konflikten- Führen ohne disziplinarische Befugnis- Klassische Spannungsfelder in Teams wie Konkurrenz, Koalitionen, Ausgrenzung, Umgang mit Macht
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Konfliktmanagement
Seminar-Nr.	1.11.1
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Als Führungskraft sind Sie täglich gefordert Konflikte zu erkennen, zu gestalten und zu lösen. Denn schwebende Konflikte verursachen nicht nur Reibungsverluste, sondern auch erhebliche Kosten für das Unternehmen: durch erhöhte Fehlzeiten, Dienst nach Vorschrift oder innere Kündigung der Mitarbeiter. Wenn es Ihnen jedoch gelingt, die Konflikte in Ihrem betrieblichen Umfeld rechtzeitig zu erkennen und konstruktiv zu nutzen, können Sie wesentlich zur Optimierung der Geschäftsprozesse und -ergebnisse beitragen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Wie entstehen eigentlich Konflikte?- Welche Konfliktsignale gibt es und wie erkennt man sie?- Typische Konfliktsituationen erkennen und Differenzieren von Konfliktarten- Konflikte in der Mitarbeiterführung: Mitarbeitergespräche, Fehlzeiten- und Abmahnungsgespräche- Kompetenzstreitigkeiten Konflikte in Arbeitsgruppen- Der Konfliktlösungsprozess- Die eigene Einstellung zu Konflikten- Individuelle Strategien für einen erfolgreichen Umgang mit Konflikten- Umgang mit Widerständen und Behinderern- Situative Gesprächsführung in Konflikten- Optimierung des persönlichen Konfliktlösungsverhaltens
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	300,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Vom Junior zum Unternehmer Nachfolgeregelung
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Nachfolgende Geschäftsführer
Zum Thema	Die Nachfolge ist geregelt – formal! Aber immer wieder bleiben die Probleme des Nachfolgers, sich zu positionieren, vor allem zwischenmenschlich! Neue Strukturen werden abgelehnt. Sie sind und bleiben der Junior! Das lässt sich nicht mit Verträgen und mit dem Steuerberater klären und führt doch häufig zu einer gewissen Lähmung von Unternehmen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Wie schaffen Sie Unternehmensveränderung ohne Rechtfertigungspflicht, ohne permanente Diskussion, was schon immer so gemacht wurde? Und zweifelsohne auch mit Erfolg!- Wie positionieren Sie sich als Nachfolger gegenüber Mitarbeitern, die Sie schon seit Ihrer Geburt kennen?- Wie gehe ich den Weg vom Chef durch Erbfolge zum Chef durch Unternehmerleistung?- Diskussion und Meinungs austausch- Entwicklung von Lösungsansätzen- Erfahrungsaustausch
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Telefon: +49(0)2234 - 9580-0 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Telefonmarketing – Der Umgang mit dem Nein
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Ob Sie im Verkaufsinnen- oder -außendienst, in der Telefonzentrale oder einer Kunden-Serviceabteilung tätig sind, immer hängen vom Ergebnis telefonischer Kontakte wichtige Kundenentscheidungen ab. Dieser Workshop ist speziell auf die Anforderungen zugeschnitten, die an Tätigkeiten mit telefonischem Kundenkontakt gestellt werden. Persönliche face-to-face Kontakte werden zunehmend durch telekommunikative Kontakte ersetzt. Gerade darum hängt der Erfolg entscheidend von der Beherrschung einer professionellen Telefon-Gesprächstechnik ab.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die Bedürfnisse des Kunden- Kundenbindung als Grundlage von Unternehmerischem Erfolg- Grundlagen der Kommunikation.- Verschiedene Ebenen des Kundengesprächs- Gesprächssteuerungstechniken: Umgang mit Einwänden, Fragetechnik, aktives Zuhören- Der Umgang mit dem „Nein“- Rollen- und Fallbeispiele- Annehmen, Verbinden, Stimme, Sprechtempo, Betonung, Lautstärke- Der Umgang mit Reklamationen- Der Umgang mit Konfliktsituationen
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. Mwst.

Mitarbeiterführung

Titel	Mitarbeiterführung
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Durch flexibles Führen mehr erreichen. Das ist die Grundaussage zu diesem Workshop; denn jeder Mitarbeiter benötigt einen individuellen Führungsstil. Das kostet Zeit und das Wissen darum, welcher Stil den meisten Erfolg bringt. Es geht darum, den Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, ihre Fähigkeiten bestmöglich einzubringen, um den Unternehmenserfolg zu sichern.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die Grundlagen moderner Führungsarbeit- Das erweiterte Führungsverständnis- Führungsstile- Motivatoren- Führungsinstrumente<ul style="list-style-type: none">- Delegation- Kontrolle- Rückmeldung, Anerkennung, Kritik- Mitarbeitergespräche- Zielerreichung- Coaching als Führungsaufgabe
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Personalrekrutierung – die richtigen Mitarbeiter finden mit Insights MDI
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Personalverantwortliche, Fachbereichsleiter
Zum Thema	<p>Der Erfolg eines Mitarbeiters und damit des Unternehmens hängt in erster Linie davon ab, ob er mit der richtigen Tätigkeit und der richtigen Einstellung beschäftigt ist.</p> <p>Daher ist es erforderlich, vor Ausschreibung ein Anforderungsprofil für die Stelle zu erarbeiten und daraufhin neue Mitarbeiter auszuwählen.</p> <p>Ein Anforderungsprofil umfasst dabei nicht nur die notwendigen fachlichen Fähigkeiten, sondern in großem Umfang auch die Werte- und Einstellungsebene um ein Bild davon zu bekommen, inwieweit die einzelnen Interessenten überhaupt in die Firmenkultur passen und welche Entwicklungspotenziale vorhanden sind.</p> <p>Es gilt, den richtigen Mitarbeiter für Ihr Unternehmen zu finden.</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die Chance der Veränderung bei Neubesetzung einer Stelle- Die Rahmenbedingungen der Stelle- Die fachliche Anforderung- Die soziale Anforderung- Das Anforderungsprofil- Die Suchstrategie- Neue Wege in der Bewerberauswahl – Insights MDI- Das etwas andere Bewerbungsgespräch- Das Probearbeiten als faire Möglichkeit des Kennenlernens- Die betreute Probezeit- Probezeit geht zu Ende – die Bewertung
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. Mwst.

Steuern mit Kennzahlen

Titel	Zielvereinbarungen
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Führung durch Zielvereinbarungen ist einer der Eckpfeiler kooperativer Führung. Zielvereinbarungen bilden die Grundlage für die Leistungsbeurteilung der Mitarbeiter und die Weiterentwicklung des Unternehmens. Dabei werden Ziele vereinbart, nicht gesetzt. Daher sind Mitarbeiter aktiv in die Zielentwicklung einzubeziehen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Grundsätze von Zielvereinbarungen- Der Zielvereinbarungsprozess- Formulierungsbeispiele für Ziele- Der Ablauf von Zielvereinbarungsgesprächen- Die Zielvereinbarung als Schriftstück- Die Kontrolle- Die Vorgehensweise bei Zielabweichungen
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Steuern mit Kennzahlen	
Seminar-Nr.		
Zielgruppe	Geschäftsführer, Controller, Qualitätsmanager	
Zum Thema	<p>Um Prozesse und Prozessverbesserungen steuern und bewerten zu können bedarf es eines Kennzahlensystem, welches als Indikator den für die Prozessqualität Verantwortlichen schnellstmöglich Unregelmäßigkeiten zeigt und Korrekturmaßnahmen effizient an den richtigen Stellen im Prozess möglich macht.</p> <p>Darüber hinaus lassen sich mit einem Kennzahlensystem Verbesserungen betriebswirtschaftlich nachweisen.</p>	
Inhalt	<p>Erläuterung Kennzahlenarten</p> <ul style="list-style-type: none">• Warum Kennzahlen• Strategische Kennzahlen• Operative Kennzahlen <p>Interaktion Prozessschritte und Kennzahlen</p> <ul style="list-style-type: none">• Zusammenhang Prozessschritte und Kennzahlen• Möglichkeiten, Qualität messbar zu machen• Qualität wirtschaftlich erbringen• Wie sich Prozessschritte auf Kennzahlen auswirken <p>Prozessbezogene Kennzahlen</p> <ul style="list-style-type: none">• Prozesse im Autohaus• Erarbeitung Basiskennzahlen zu den Prozessen <p>Hauptprozesskennzahlen</p> <ul style="list-style-type: none">• Zusammenfassen von Basiskennzahlen• Erarbeiten von Hauptprozesskennzahlen• Aussagen von Hauptprozesskennzahlen <p>Kennzahlen bewerten: Wo stehe ich?</p> <ul style="list-style-type: none">• Beschaffung von Informationen zu strategischen Kennzahlen• Beschaffung von Informationen zu operativen Kennzahlen <p>Vorgehen zur Verbesserung mit Kennzahlen</p>	
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz	
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus	
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf	<p>Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz</p>
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf	
Preis	350,00 EUR zzgl. Mwst.	

Titel	Ertragsoptimierung mit Kennzahlen
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Kosteneinsparung ist sicherlich eines der größten Themen unserer Zeit. Aber – Unternehmerisch agieren heißt ja insbesondere, mit den Ressourcen, die man zur Verfügung hat, das meiste zu erwirtschaften. Hier genau liegt unter Verwendung von Kennzahlen unser Ansatz.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- relevante Kennzahlen- Kennzahleninterpretation- Was beeinflusst die einzelnen Kennzahlen- Interaktion von Kennzahlen- Ansatzpunkte für Veränderungen erkennen- Kennzahlen und ihre Grenzen- Nutzung des Kennzahlensystems für die inner-betriebliche Kommunikation- Ertragsoptimierung ist Sache aller- Die Vereinbarung von Verbesserungen- Die Zielvereinbarungen als Ehrenbasis
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. Mwst.

Marketing

Titel	Zielgruppendefinition
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Verkaufsleiter
Zum Thema	Wer kommt für die von mir angebotenen Fahrzeuge in Frage? Wem bringen meine Fahrzeuge Vorteile? Wer wird zurzeit durch ein entsprechendes Produkt eines anderen Herstellers bedient? Welche Strategie muss ich für die Bearbeitung der einzelnen Zielgruppen anwenden? Das sind die Fragen, die man sich stellen muss, um Werbung nicht nur nach dem „Gießkannenprinzip“ zu schalten, sondern ganz gezielt auf die Zielgruppe anzupassen. Dieser Workshop hilft Ihnen dabei, die Zielgruppen und eine entsprechende Bearbeitung vorzunehmen, um Ihre Zeit effektiv einzusetzen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die Produktpalette und ihre herausragenden Eigenschaften- Wie definiert man Zielgruppen- Welche Zielgruppen kennen wir- Die Zielgruppenselektion- Möglichkeiten und Grenzen der Selektion- Die Zielgruppenspezifika und das Eingehen darauf- Zielgruppenorientiertes Vorgehen- Zielgruppenansprache- Zielgruppenbearbeitung- Erfolgsmessung
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Marketing im Autohaus
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Wenn wir davon ausgehen, dass alle Hersteller gute Autos bauen, was ist es dann, was uns von anderen unterscheiden muss, damit sich der Kunde uns zuwendet und unser Produkt kauft? Und wenn er das nicht freiwillig macht, was müssen wir tun, damit er auf uns aufmerksam wird, damit wir aus einem qualifizierten Kontakt ein Geschäft machen können? Wir zeigen Ihnen Mittel und Wege auf, wie Sie sich unterscheiden.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die Marktanalyse- Die Konkurrenz einschätzen- Die Entwicklung eines Marketingprofils- Die Marketingstrategie – Einzigartigkeit ist gefragt- Umsetzung der Marketingstrategie- Die Marketing-CI- Praxisbeispiele – Was funktioniert
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	300,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Telefonmarketing – Der Umgang mit dem Nein
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter
Zum Thema	Ob Sie im Verkaufsinnen- oder -außendienst, in der Telefonzentrale oder einer Kunden-Serviceabteilung tätig sind, immer hängen vom Ergebnis telefonischer Kontakte wichtige Kundenentscheidungen ab. Dieser Workshop ist speziell auf die Anforderungen zugeschnitten, die an Tätigkeiten mit telefonischem Kundenkontakt gestellt werden. Persönliche face-to-face Kontakte werden zunehmend durch telekommunikative Kontakte ersetzt. Gerade darum hängt der Erfolg entscheidend von der Beherrschung einer professionellen Telefon-Gesprächstechnik ab.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die Bedürfnisse des Kunden- Kundenbindung als Grundlage von Unternehmerischem Erfolg- Grundlagen der Kommunikation.- Verschiedene Ebenen des Kundengesprächs- Gesprächssteuerungstechniken: Umgang mit Einwänden, Fragetechnik, aktives Zuhören- Der Umgang mit dem „Nein“- Rollen- und Fallbeispiele- Annehmen, Verbinden, Stimme, Sprechtempo, Betonung, Lautstärke- Der Umgang mit Reklamationen- Der Umgang mit Konfliktsituationen
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. Mwst.

Arbeitszeit und Entlohnung

Titel	Entlohnungskonzepte im Vertrieb
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Verkaufsleiter, Personalverantwortliche
Zum Thema	<p>Was ist welche Tätigkeit wert? Funktioniert "verkaufen" nur mit Provisionsmodellen? Brauchen wir noch bessere Incentive-Systeme zur Motivation der Mitarbeiter?</p> <p>Die Zeit ist reif, vieles von dem, was heute an Entlohnungs- und Denkmodellen besteht, auf Aktualität und Wirkung hin zu überprüfen. Warum schwören Unternehmer bei Controllingzahlen auf Branchenübergreifende Benchmarks, wenn es aber um Entlohnungsmodelle geht, kommt sehr schnell ein "das geht in unserer Branche nicht" Unser Ansatz ist der, genau hier einmal zu überprüfen, wie andere Branchen ihre Leistungen verkaufen, welche Arbeitsumfelder und Entlohnungsmodelle dazu führen, dass Mitarbeiter, sogar bei unattraktiven Arbeitszeiten, Spaß an der Arbeit finden und eine hervorragende Leistung ohne immer noch höhere Anreize erbringen.</p> <p>Wir unterstützen Sie bei der Suche nach "Ihrem" Entlohnungsmodell für "Ihre" Mitarbeiter.</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Andere Branchen, andere Entlohnungssysteme- Menschliche Motivatoren- Bedürfnisse- Das Verhältnis zueinander oder „sich Schilder umhängen“- Die innere Entscheidung des Arbeitnehmers- Selbstverantwortung- Warum Provisionssysteme vielfach kontraproduktiv sind- Zielerreichung durch „Vereinbarung“- Sage mir, was Du verkaufen willst – und halte Dich daran- Provision als Festgehalt- Prämiensysteme als Mitarbeiterbindungsmöglichkeit
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	300,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Entlohnungskonzepte im Service
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Serviceleiter, Personalverantwortliche
Zum Thema	Wer ist für den Erfolg des After-Sales verantwortlich – wer kann den Erfolg beeinflussen? Alle, die im After-Sales-Bereich arbeiten, vom Lehrling bis hin zum Serviceleiter und dem Back-Office! Warum also nicht auch mit dem ganzen Team eine Vereinbarung zur Verbesserung treffen und diese mit einem Prämiensystem hinterlegen? Mehr Geld für die Mitarbeiter – ja, aber bitte gekoppelt mit mehr, oder besserer Leistung. Wir haben ein Entlohnungskonzept für den Service entwickelt, welches Ressourcen besser ausnutzt und Mitarbeiter im After-Sales-Bereich zu selbstverantwortlichem Handeln führt.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Menschliche Motivatoren- Bedürfnisse- Das Verhältnis zueinander oder „sich Schilder umhängen“- Die innere Entscheidung des Arbeitnehmers- Selbstverantwortung- Zielerreichung durch „Vereinbarung“- Prämiensysteme als Mitarbeiterbindungsmöglichkeit- Das Prämiensystem für den After-Sales-Bereich- Verantwortung für den After-Sales-Bereich an den selben abgeben- Die monatliche Kommunikation des Zielerreichungsgrades- Ziel erreicht – und nächstes Jahr? Die Weiterentwicklung des Prämiensystems
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	300 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Arbeitszeitmodelle
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter, Personalverantwortliche
Zum Thema	Längere Öffnungszeiten, durchgehend geöffnet, samstags natürlich auch und alles möglichst mit der gleichen Anzahl von Mitarbeitern. Dies sind die Anforderungen, denen wir uns stellen müssen und welchen nur mit intelligenten Arbeitszeitmodellen begegnet werden kann! Wir zeigen Ihnen Möglichkeiten, solche Lösungen zu schaffen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Der Mensch als Gewohnheitstier- Vom Schmerz, Gewohnheiten zu ändern- Das Freizeitverhalten von Arbeitnehmern- Warum sich Arbeitnehmer gegen flexible Arbeitszeiten weigern- Welche Öffnungszeiten brauchen wir überhaupt? Die Erhebung der Notwendigkeit- Die Übergabe der Entscheidung über die Arbeitszeit an die Mitarbeiter Selbstverantwortung als Regulativ- Warum herkömmliche Jahresarbeitszeitmodelle selten funktionieren- Die Jahresarbeitszeit als Mitarbeitergesteuertes Arbeitszeitmodell- Die Vorgehensweise der Einführung von Arbeitszeitmodellen
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimrpove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. Mwst.

Gebäude managen

Titel	Gebäudemanagement
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Verantwortliche Mitarbeiter für Gebäudeinstandhaltung
Zum Thema	Gebäudemanagement ist ein Thema unserer Zeit. Neben der reinen Organisation der Bewirtschaftung von Gebäuden wird jedoch die strategische Nutzung des „Produktionsfaktors Gebäude“ gerade im Hinblick auf sich wandelnde Märkte und damit einhergehende flexible Gebäudelösungen immer wichtiger. Wie stellen wir es an, auf einfache und pragmatische Weise ein solches Gebäudemanagement zu installieren? Wir möchten Ihnen einen Lösungsweg aufzeigen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Grundlagen des Gebäudemanagement- Vom Planungsposten „Unvorhergesehenes“ zu den Planungsposten „Instandsetzung, Instandhaltung, Modernisierung“- Einsatz des Gebäudemanagement als Instrument Ihrer oder der Strategie Ihres Steuerberaters in Bezug auf Steuerlastsenkung- Erträge steuern mit abgestimmtem Gebäudeinstandsetzungsmanagement- Gebäudemanagement als Instrument der strategischen Mittelfristplanung für den Standort.- Gebäudemanagement als Mittelverwendungsnachweis- Diskussion
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Kundengerechte Autohausarchitektur
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Fachbereichsleiter, Architekten
Zum Thema	Wer ein Autohaus neu- oder aber anbaut, der muss nicht nur wissen, wie viele Autos darin ausgestellt, oder wie viel Service-Arbeitsplätze eingerichtet werden müssen. Es geht vielmehr darum, dass das Gebäude nach den Kundenströmen und unter Berücksichtigung von Menschlichen Verhaltensweisen gebaut wird um letztendlich gemäß seiner Bestimmung zu funktionieren.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Relevante menschliche Verhaltensweisen- Die Annäherung an ein Autohaus- Die Schnupperzone- Warum 3 Treppenstufen zum unüberwindbaren Hindernis werden- Schwellenangst und deren Abbau- Der Eingang- Kundenleitung im Gebäudeinneren- Wie bekomme ich den Kunden auch in die hinteren Bereiche des Autohauses- Beleuchtung als Wegeleitsystem- Wie und wo baut man Verkäuferbüros- Vom Gefühl des Gefangenseins- Gute und schlechte Beispiele
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Werkstattplanung
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Kundendienstleiter, Werkstattmeister, Annehmer
Zum Thema	Zur Dauerhaften Auslastung der Werkstatt ist die Werkstattplanung ein zentrales und unerlässliches Instrument. Hier wird der Tagesablauf entschieden – ob Zeit da ist für Erweiterungsreparaturen oder ob die Einteilung der Werkstattersatzwagen funktioniert. Hier wird auch ein grossteil der Kundenzufriedenheit, oder aber auch des Kundenmissmutes erzeugt.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Werkstattplanung – warum?- Die tödliche Spirale der Werkstattnacharbeit- Die Werkstattplanung als Auslastungsinstrument- Es gibt kein „mal eben“- Die Kraft haben, bei 80% die Tagesplanung abzuschließen- Abmagerungskur für überfüllte Kundenteileregale- Der Umgang mit Gebrauchten- Werkstattersatzwagen sauber planen- Die Monteurabhängige Planung- Die Einbeziehung von Rückrufaktionen des Herstellers- Serviceaktionen saisonal planen- Wenn doch was schief geht
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	350,00 EUR zzgl. MwSt.

Qualität – Umweltschutz – Sicherheit

Titel	Umstellung auf die neue Norm ISO 9000:2000
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Qualitätsmanager
Zum Thema	Die große Revision der Norm ISO 9000 hat stattgefunden und wir befinden uns in der Übergangszeit, in der die zertifizierten Unternehmen umstellen müssen von der ISO 9002 auf die neue ISO 9001. Was bedeutet das für die zertifizierten Betriebe? Was muss geändert oder ergänzt werden? Wir zeigen Ihnen im Klartext, was zu tun ist.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die Revision der DIN EN ISO 9000ff, das ist anders- Vorteile der Revision für Ihr Unternehmen- So sieht das neue QM-System aus- Was Sie in Ihrem bestehenden QM-System ändern müssen- Welche Auswirkungen hat die Revision 2000 auf den Zertifizierungsprozess?
Termine	Siehe Unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zgl. MwSt.

Titel	Grundschulung neuer QMB
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Mitarbeiter, welche als Qualitätsmanagementbeauftragte QMB die Betreuung und Weiterführung des Qualitätsmanagement übernehmen sollen
Zum Thema	Mitarbeiter kommen und gehen, so auch die Qualitätsmanagementbeauftragten. Neue Mitarbeiter müssen in die Thematik des Qualitätsmanagement eingeführt werden, um die Aufgabe bestmöglich zu erfüllen. Wir führen diese Schulung durch, um den Mitarbeitern die Inhalte und vor allem die „Kniffe“ eines Qualitätsmanagementsystems zu zeigen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die ISO- 9001 – Inhalte und Anforderungen- Das Qualitätsmanagementhandbuch und seine Inhalte- Aufrechterhaltung der Dokumentation- Die Notwendigkeit von Aktualisierungen- Das interne Audit als Überwachungsinstrument- Aufbau und Durchführung von Managementreviews
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Internes Audit
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Qualitätsmanager
Zum Thema	<p>Kennen Sie das auch. Sie führen ein internes Audit durch und ernten immer wieder „dumme Sprüche“ oder haben das Gefühl, man sagt Ihnen nicht alles? Und insbesondere, wenn es sich um Filialen handelt und der persönliche tägliche Kontakt fehlt kommen diese Probleme immer wieder vor. Wir zeigen Ihnen, wie Sie ein internes Audit erfolgreich planen und durchführen. Wie Sie die Menschen, mit denen Sie während des Audits zu tun haben für das Qualitätsmanagement öffnen, oder aber auch Verweigerern begegnen.</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Definition des internen Audits- Auditziele- Inhalte des Auditplans- Die Audit-Checkliste- Die Audit-Fragetechnik- Der Umgang mit Abweichungen- Die Vereinbarung der Behebung von Abweichungen- Der Auditbericht
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	250,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Prüfmittelüberwachung
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Qualitätsmanagementbeauftragte
Zum Thema	Im Qualitätsmanagement wird strikt zwischen Prüfmitteln und Prüfpflichtigen Anlagen unterschieden. Es gibt jedoch Gemeinsamkeiten – nämlich die Überwachungs- und Prüfpflicht. Warum also für Verwaltung und Prüfung aller relevanten Anlagen und Gegenständen im Betrieb nur ein Verwaltungssystem aufbauen um Synergien zu nutzen und Aufwand somit zu minimieren? Wir zeigen Ihnen Ansätze zu einem solchen System.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Prüfpflichtige Anlagen- Prüfmittel- Sonstige zu wartende Anlagen- Ein Verwaltungssystem für alles- Prüfaufträge bündeln und koordinieren- Prüfanweisungen generieren- Instandsetzung- Hinweise
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	220,00 EUR zzgl. MwSt.

Titel	Umweltschutz im Autohaus
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Geschäftsführer, Führungskräfte mit Verantwortung im Umweltschutz, Umweltschutzbeauftragte
Zum Thema	Informationen über die rechtlichen Grundlagen und die Anforderungen des Umweltschutzes für Kfz-Betriebe; für Führungskräfte, angehende Führungskräfte und Mitarbeiter, die Verantwortung im Umweltschutz übernehmen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Gesetzliche Grundlagen und Anforderungen an den Kfz-Betrieb aus den Bereichen- Abfallmanagement- Abwassermanagement- Umgang mit Gefahrstoffen- Verantwortung und Haftung
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	217,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Schulung der beauftragten Person nach Gefahrgutrecht
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Mitarbeiter, die als beauftragte Person mit Gefahrgut umgehen
Zum Thema	Informationen zur Sicherstellung der Einhaltung der Gefahrgutvorschriften und deren Umsetzung im Kfz-Betrieb; für Mitarbeiter, die im Autohaus als „beauftragte Person“ eigenverantwortlich mit Gefahrgütern umgehen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Was ist Gefahrgut?- Wie wird Gefahrgut verpackt?- Beförderung und Übergabe von Gefahrgut- Erleichterungen- Begleitpapiere- Übergabe und Transport- Ladungssicherung- Verantwortlichkeiten- Unternehmerpflichten
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	166,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Sachkunde über Abscheideranlagen
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Umweltschutzbeauftragte
Zum Thema	Informationen über die Funktionsweise und Kontrolle von Abscheideranlagen, für Mitarbeiter, die die Sachkunde für die Wartung und Überwachung von Abscheideranlagen nach DIN 1999 als gesetzlich vorgeschriebene Voraussetzung für die bedarfs-gerechte Entleerung erwerben wollen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Rechtliche Grundlagen- Abwasseranfallstellen in Kfz-Werkstätten- Maßnahmen zur Verringerung der Abwasserbelastung- Funktion und Dimensionierung von Abscheideranlagen- Führung des Wartungshandbuchs- Praxisteil:<ul style="list-style-type: none">- Vor-Ort-Einweisung an einer Abscheideranlage- Sicht- und Funktionskontrollen- Ermittlung der Schlammfangspiegelhöhe und der Leichtflüssigkeitsschichtdicke- Wartungsarbeiten
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	163,00 EUR zzgl. Mwst.

Titel	Arbeitssicherheit im Autohaus
Seminar-Nr.	
Zielgruppe	Sicherheitsbeauftragte, Betriebsräte
Zum Thema	Vermittlung von Kenntnissen über die Aufgaben des Sicherheitsbeauftragten sowie zu deren praktischer Umsetzung im Kfz-Betrieb für beginnende und bereits aktive Sicherheitsbeauftragte, Betriebsräte und Betriebsangehörige, die auf dem Gebiet der Arbeitssicherheit tätig sind.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Rechtliche Grundlagen und Vorschriften- Aufgaben und Befugnisse von Berufsgenossenschaften und Arbeitsschutzbehörden- Organisation des Arbeits- und Gesundheitsschutzes- Aufgaben und Stellung des Sicherheitsbeauftragten- Arbeitsplatzgefahren im Kfz-Betrieb
Termine	Siehe unter: www.bizimprove.biz
Referent	BusinessImprovementTeam Trainer und Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung im Autohaus
Informationen und Anmeldung bei	BusinessImprovementTeam Engerstraße 21 D 40235 Düsseldorf Ansprechpartnerin: Eva Maria Pospischil Telefon: +49(0)211/966 59 318 Telefax: +49(0)211/966 59 319 e-Mail: info@bizimprove.biz Web: www.bizimprove.biz
Veranstaltungsort	Regional nach Bedarf
Preis	220,00 EUR zzgl. MwSt.