

**B**

**F**

**Z**



**Seminare  
2011**

# Unsere zufriedenen Kunden

Alape GmbH Goslar  
Anton Heggenstaller GmbH Uelzen  
Arcelor FSE GmbH Köln  
Autoliv BV & Co. KG Braunschweig  
Bombardier Transportation Berlin  
BSenergy Braunschweig  
BSN glasspack GmbH Holzminden  
Bucher Schörling GmbH Hannover  
Bühler GmbH Braunschweig  
Chemetall GmbH Langelsheim  
Chemviron Carbon GmbH Bodenfelde  
Columbian Carbon Deutschland GmbH Hannover  
Condor Compounds GmbH Braunschweig  
CWS boco GmbH Dreieich  
Dura Automotive GmbH Rothenburg  
Eckold Umformtechnik GmbH St. Andreasberg  
Edelstahlzieherei Mark GmbH Wetter  
E-ON Hanse Quickborn  
Ernst Benary Saatzucht GmbH, Hann.-Münden  
FICOSA International GmbH, Wolfenbüttel  
Gemeinnützige Wohnungsfürsorge AG München  
Goslarsche Zeitung GmbH & Co. KG Goslar  
Hahnemühle Fine Arts GmbH Dassel  
Harz Energie GmbH Goslar  
Harzmetall GmbH Goslar  
Harzwasserwerke GmbH Hildesheim  
Heubach GmbH Langelsheim  
Holcim AG Hamburg  
Huf, Hülsbeck & Fürst GmbH & Co. KG Velbert  
Joh. Heinr. Bornemann GmbH Obernkirchen  
Jungfer Druckerei und Verlag GmbH Herzberg  
Kaiser's Tengelmann AG Viersen  
Kamax Verbindungstechnik GmbH & Co. KG Osterode  
Konvekta AG Schwalmstadt  
Kronos International Inc. Leverkusen  
KSM Castings GmbH Hildesheim  
Kunststoff Fröhlich GmbH Bad Lauterberg  
LEIPA Georg Leinfelder GmbH, Schwedt  
Letron electronic GmbH Osterode  
Magna Cosma GmbH Sindelfingen  
Magna Donnelly GmbH Dorfprozelten  
Magna Steyr GmbH Wolfenbüttel  
Mahr GmbH Göttingen  
Mann & Hummel Automotive GmbH Bad Harzburg  
Mast-Jägermeister AG Wolfenbüttel  
MAXIMATOR GmbH, Zorge  
Mende GmbH & Co. KG Gittelde  
MTU Maintenance GmbH Hannover  
Neue Gebäude Technik GmbH Essen  
Pilkington Automotive GmbH Witten  
Piller GmbH Osterode  
Polyform-Kunststofftechnik GmbH & Co. KG Rinteln  
Reintjes GmbH Hameln  
Rheinkalk GmbH Wülfrath  
Rheinkalk HDW GmbH Herzberg  
Robert-Bosch GmbH Kalefeld  
SABEU Kunststoffwerk GmbH Northeim  
Scania Deutschland GmbH Koblenz  
Schenck Technologie- und Industriepark GmbH Darmstadt  
Smurfit Kappa Herzberger Papierfabrik GmbH Herzberg  
Stadtwerke Einbeck GmbH Einbeck  
Stero GmbH Velbert  
Solvis GmbH Braunschweig  
Sun Chemical GmbH Osterode  
Synflex GmbH Blomberg  
Tegee Chemie GmbH Bremen  
The Nielsen Company Frankfurt  
ThyssenKrupp Xervon GmbH Düsseldorf  
ToshibaTec Retail Information Systems S.A.  
Trescal GmbH Wolfsburg  
Vauth-Sagel Systemtechnik GmbH & Co. KG Brakel-Erkeln  
VB Autobatterie GmbH & Co. KGaA Hannover  
Volvo Construction Equipment ABG Hameln  
Wacker Construction Equipment AG München  
Westfälische Fleischwarenfabrik GmbH Sassenberg  
Vallourec & Mannesmann Tubes GmbH Düsseldorf  
Wilhelm Köpp Zellkautschuk GmbH & Co. KG Bovenden  
Wilvorst GmbH Northeim  
Zett Optics GmbH Braunschweig  
Zollern BHW Gleitlager GmbH, Braunschweig  
Zuelch Industrial Coatings GmbH Osterode

# Ihre Ansprechpartner/-innen

**Dipl.- Ing. Petra Glatzer-Maternus**

**- Geschäftsführerin -**

**Tel: 0 53 23 / 93 63 10**

**E-Mail: [gl@bfz-clausthal.de](mailto:gl@bfz-clausthal.de)**

**Dr. Axel Schreiber**

**- Management -**

**Tel: 0 53 23 / 93 63 21**

**E-Mail: [as@bfz-clausthal.de](mailto:as@bfz-clausthal.de)**

**Dipl.- Ing. Matthias Portugall**

**- Qualitätsmanagement -**

**Tel: 0 53 23 / 93 63 20**

**E-Mail: [info@bfz-clausthal.de](mailto:info@bfz-clausthal.de)**

**Dipl.- Ing. Nils Dahlgaard**

**- Projektmanagement -**

**Tel: 0 53 23 / 93 63 20**

**E-Mail: [info@bfz-clausthal.de](mailto:info@bfz-clausthal.de)**

Auf Anfrage erhalten Sie detaillierte Profile unserer Seminarleiter.

# Inhaltsverzeichnis

	<b>Seite</b>
■ <b>Organisation</b> .....	<b>6</b>
■ <b>Allgemeine Geschäftsbedingungen</b> .....	<b>7</b>
■ <b>Unternehmensinterne Seminare</b> .....	<b>8</b>
■ <b>Themen und Termine der offenen Seminare</b>	
<b>0. Sonderthemen</b>	
0.1 Train the Trainer Teil 1.....	9
0.2 Train the Trainer Teil 2.....	9
0.3 Train the Trainer Teil 3.....	9
0.4 Verkaufs- und Arbeitstechniken für den Außendienst.....	10
0.5 Das strukturierte Mitarbeitergespräch.....	10
<b>1. Management</b>	
1.1 Rhetorik.....	11
1.2 Professionelles Präsentieren.....	11
1.3 Effektive Meetings.....	11
1.4 Zeitmanagement & Selbstorganisation.....	12
1.5.1 Führung & Kommunikation für Meister/Vorarbeiter Teil I.....	12
1.5.2 Führung & Kommunikation für Meister/Vorarbeiter Teil II.....	12
1.5.3 Führung & Kommunikation für Meister/Vorarbeiter Teil III.....	13
1.6.1 Führung & Kommunikation für das mittlere Management Teil I.....	13
1.6.2 Führung & Kommunikation für das mittlere Management Teil II.....	13
1.6.3 Führung & Kommunikation für das mittlere Management Teil III.....	14
1.7 Die Führungskraft im Veränderungsprozess.....	14
1.8 Projektmanagement & Projektsoftware MS-Project.....	14
1.9 Prozessmanagement.....	15
1.10 Problemlösungs- & Entscheidungstechniken.....	15
<b>2. Verkauf und Kundenkontakt</b>	
2.1 Verkaufsgespräche optimieren.....	15
2.2 Telefontraining.....	16
2.3 Reklamationsbehandlung am Telefon.....	16
2.4 Kundenorientierte Korrespondenz.....	16

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>3. Qualitätsmanagement</b>	
3.1 Fehlermöglichkeits- & Einflussanalyse (FMEA).....	17
3.2 Qualitätsvoraus- & Produktplanung (APQP).....	17
<b>4. Betriebswirtschaft</b>	
4.1 Kompaktseminar kaufmännische Zusammenhänge.....	18
4.2 Controlling.....	18
4.3 Führen mit betrieblichen Kennzahlen.....	18
<b>5. Recht</b>	
5.1 Praktisches Arbeitsrecht.....	19
5.2 Betriebsverfassungsrecht.....	19
5.3 Produkthaftung.....	19
<b>6. Englisch</b>	
6.1 Wirtschaftsenglisch.....	20
6.2 Englische Konversation.....	20
6.3 Technisches Englisch.....	20
<b>■ Anmeldung.....</b>	<b>21</b>

**Wichtig!!!**

**Weitere aktuelle Seminartermine erhalten  
Sie zusätzlich über unsere monatlichen  
Kundeninformationen per Fax oder E-Mail.**

**Fordern Sie detaillierte Seminarinhalte an:**

**0 53 23 / 93 63 20**

*Organisation*

Alle Themen können in folgenden Variationen gebucht werden!

Für Einzelmeldungen mit  
Teilnehmern anderer Unternehmen  
im BFZ Clausthal.

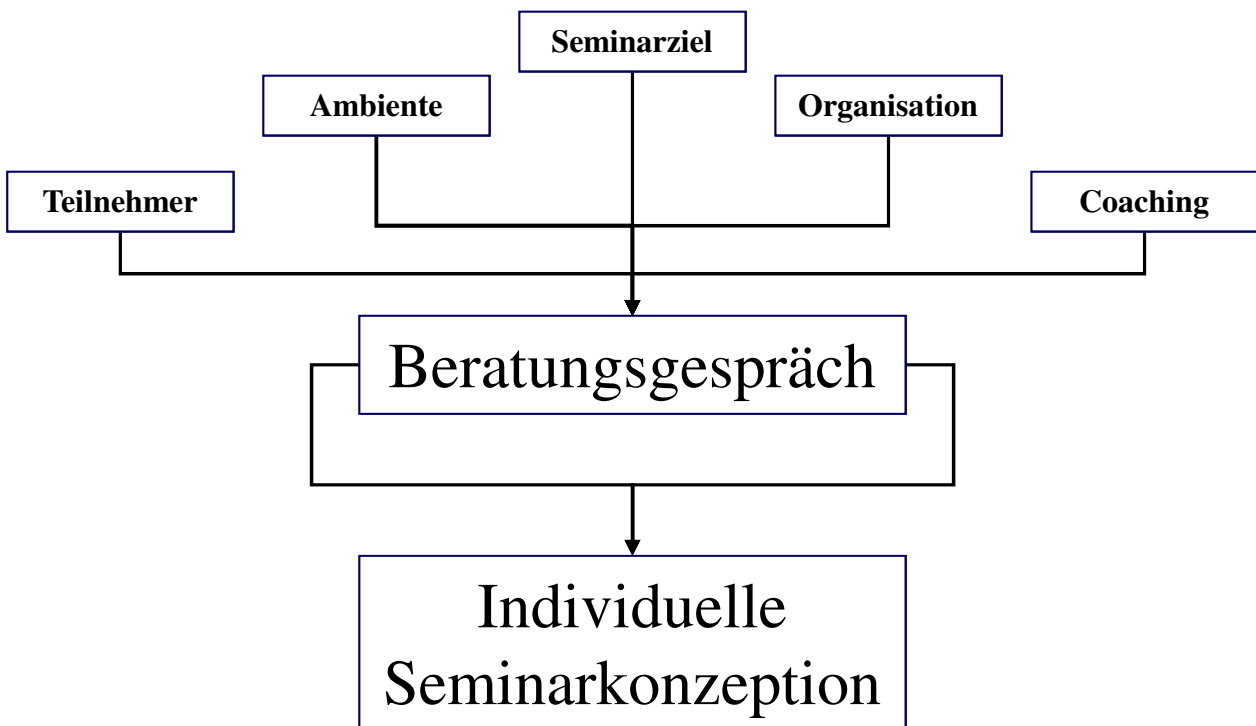
Ab 6 Teilnehmern individuell in  
Ihrem Unternehmen oder an einem  
Ort Ihrer Wahl.

**offen**

**inhouse**

Erst unverbindliche Beratung

-dann individuelle Seminare!



## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGBs)

- Verbindliche Anmeldungen nehmen Sie bitte mit dem beiliegenden Anmeldeformular vor oder buchen auf unserer Website



[www.bfz-clausthal.de](http://www.bfz-clausthal.de)

Ihr gewünschtes Seminar.

- Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie die Anmeldebestätigung und eine Rechnung über die zu entrichtenden Seminargebühren. Mit dem Erhalt der schriftlichen Anmeldebestätigung sind Sie zur Teilnahme berechtigt und erkennen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen an.
- Die Seminargebühren müssen spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn beim BFZ Clausthal eingegangen sein. Seminarstornierungen und Umbuchungen können gegen eine Bearbeitungsgebühr von € 100,00 bis 4 Wochen vor Seminarbeginn vorgenommen werden.
- Bei Stornierungen und Umbuchungen weniger als 4 Wochen vor Beginn berechnet das BFZ Clausthal die gesamten Seminargebühren.
- Bei unternehmensspezifischen bzw. Inhouse-Veranstaltungen beträgt die kostenfreie Stornierungsfrist 14 Tage vor Seminarbeginn bei gleichzeitiger neuer Terminierung. Danach werden die vollen Seminargebühren fällig.
- Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer.
- Im Seminarpreis inbegriffen sind ausführliche Unterlagen, Seminargetränke sowie ein täglicher Mittagsimbiss. Ausgenommen ist der erste Tag bei Wochenendseminaren, die freitags um 14.00 Uhr beginnen.
- Übernachtungs- und Verpflegungskosten sind direkt mit dem Hotel abzurechnen.
- Bitte, nehmen Sie die Abmeldung schriftlich vor. Selbstverständlich ist eine Vertretung des/der angemeldeten Teilnehmers/-in möglich.
- Das BFZ Clausthal ist berechtigt, die Veranstaltung aus wichtigem Grund -insbesondere bei Erkrankung des Trainers oder zu geringer Teilnehmerzahl- gegen volle Erstattung bereits gezahlter Gebühren abzusagen. Weitere Ansprüche entstehen nicht.

### Allgemeiner Zeitplan: 08.30 Uhr - 16.30 Uhr

	Seminareinheit	Pause	Seminareinheit	Pause	Seminareinheit	Pause	Seminareinheit
1. Seminartag	08.30 Uhr	10.00 Uhr	10.20 Uhr	12.30 Uhr	13.30 Uhr	15.00 Uhr	15.15 Uhr
2. Seminartag	08.30 Uhr	10.00 Uhr	10.20 Uhr	12.30 Uhr	13.30 Uhr	15.00 Uhr	15.15 Uhr

### Wochenend-Seminar: Freitag: 14.00 Uhr - 19.00 Uhr

### Samstag: 08.30 Uhr - 16.30 Uhr

	Seminareinheit	Pause	Seminareinheit	Pause	Seminareinheit	Pause	Seminareinheit
1. Seminartag	14.00 Uhr	15.30 Uhr	15.45 Uhr	17.15 Uhr	17.30 Uhr	-	-
2. Seminartag	08.30 Uhr	10.00 Uhr	10.20 Uhr	12.30 Uhr	13.30 Uhr	15.00 Uhr	15.15 Uhr

## Unternehmensspezifische Seminare

**Alle folgenden Themen erhalten Sie auch als unternehmensspezifische Seminare.**

Wenn wir von firmenspezifischen Schulungskonzepten sprechen, dann bieten wir Ihnen Seminare an, die speziell auf Ihre Anforderungen ausgerichtet sind. Seminare, die Sie zukunftsorientiert dabei unterstützen, im Wettbewerb erfolgreich zu bestehen.

Wir stehen an Ihrer Seite - von der ersten Beratung bis zur Realisierung Ihres individuellen Schulungskonzeptes.

Wir stehen an Ihrer Seite mit unserem ganzen Wissen und unserer langjährigen Erfahrung und auch auf der Basis des gegenseitigen Vertrauens, was die Voraussetzung ist, um eine Zusammenarbeit dauerhaft und für beide Seiten gewinnbringend zu gestalten.

### **- Unsere Kunden**

Stehen im Mittelpunkt unserer innovativen Schulungskonzepte

### **- Kundenorientierung**

Wir arbeiten eng zusammen mit unseren Kunden, sprechen ihre Sprache, verstehen ihre Probleme und schaffen individuelle Lösungen.

### **- Bestleistungen bei der Seminardurchführung**

Durch eine strukturierte Vorgehensweise bei der Seminarumsetzung sowie eine konsequente Kontrolle der Nachhaltigkeit der von uns durchgeführten Seminare geben wir unseren Kunden die Sicherheit, auch in schwierigen wirtschaftlichen Situationen zu bestehen und zu wachsen.

**Eine Investition in Wissen  
bringt immer noch die besten Zinsen!**

Benjamin Franklin

## 0. *Sonderthemen*

### 0.1 *Train the Trainer Teil 1*

#### **Inhalt:**

- Rolle und Aufgabe des Trainers
- Erwartungsabfrage
- Klärung der individuellen Lernziele
- Lernziele und Taxonomien
- Aufnahmefähigkeit, Konzentration und Gedächtnis
- Stoffplanung
- Stoffgliederung
- Seminarablaufplan

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** Auf Anfrage

**Zielgruppe:** offen

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 0. *Sonderthemen*

### 0.2 *Train the Trainer Teil 2*

#### **Inhalt:**

- Aufbau und Strukturierung des Trainings
- Frontalunterricht
- Diskussion
- Einzel-, Partner-, und Gruppenarbeit
- Moderation
- Brainstorming, MindMapping, etc.
- Flipchart, Metaplanwand, Beamer und Videoanalysen
- Vor- und Nachteile der einzelnen Methoden und Medien

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** Auf Anfrage

**Zielgruppe:** offen

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 0. *Sonderthemen*

### 0.3 *Train the Trainer Teil 3*

#### **Inhalt:**

- Kommunikationsmodelle (Schulz von Thun)
- Kommunikationsbarrieren erkennen und abbauen
- Fragetechniken
- Argumentationstechniken
- Teilnehmerrollen
- Spielregeln für die Gruppe
- Teilnehmerorientierte und lebhaftere Unterrichtsgestaltung
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Videoanalysen eigener Trainings

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** Auf Anfrage

**Zielgruppe:** offen

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 0. *Sonderthemen*

### 0.4 *Verkaufs- und Arbeitstechniken für den Außendienst*

#### **Inhalt:**

- Warum Außendienst?
- Die 3 kritischen Erfolgsfaktoren
- Strategien und Methoden
- Kundengewinnung
- Kundenanalyse
- Zeit- und Selbstorganisation
- Prioritäten
- Tourenplanung

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 14.03.-15.03.2011  
27.06.-28.06.2011  
12.09.-13.09.2011

**Zielgruppe:** Mitarbeiter im Außendienst

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 0. *Sonderthemen*

### 0.5 *Das strukturierte Mitarbeitergespräch*

1. Tag: 13.00 - 18.00 Uhr  
2. Tag: 08.30 - 16.30 Uhr

#### **Inhalt:**

- Merkmale guter Gespräche
- Grundlagen der Kommunikation (Sender-Empfänger-Modell)
- Rhetorische Hilfsmittel
- Verhinderung und Lösung von Kommunikationsstörungen
- Das Mitarbeitergespräch
- Das Personalentwicklungsgespräch
- Das Kritikgespräch
- Videoanalysen zu den einzelnen Gesprächsszenarien

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 10.03.-11.03.2011  
18.08.-19.08.2011  
24.11.-25.11.2011

**Zielgruppe:** offen

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

*Diese Sonderthemen sind am effizientesten  
als  
unternehmensspezifische Veranstaltungen.*

### 1. *Management*

#### 1.1 *Rhetorik*

**Inhalt:**

- Grundbegriffe und Definitionen
- Vorbereitung einer Rede
- Lampenfieber
- Körpersprache
- Fragetechniken
- Argumentationstechniken
- Einwand-Behandlung
- Videoanalysen

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 24.01.-25.01.2011  
11.04.-12.04.2011  
05.09.-06.09.2011  
07.12.-08.12.2011

**Zielgruppe:** offen

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

### 1. *Management*

#### 1.2 *Professionelles Präsentieren*

**Inhalt:**

- Präsentationsvorbereitung
- Zielgruppenanalyse
- Kommunikation
- Kommunikationsbarrieren
- Rhetorische Grundlagen
- Technische Hilfsmittel
- Erstellen einer Präsentation mit PowerPoint
- Videoanalyse eigener Präsentationen

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 14.02.-15.02.2011  
04.07.-05.07.2011  
24.10.-25.10.2011

**Zielgruppe:** offen

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

### 1. *Management*

#### 1.3 *Effektive Meetings*

**Inhalt:**

- Vorbereitung eines Meetings
- Kommunikation und Rhetorik
- Einwandbehandlung
- Spezielle Techniken
- Visualisierung
- Videoanalyse

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 21.03.-22.03.2011  
07.07.-08.07.2011  
21.11.-22.11.2011

**Zielgruppe:** offen

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 1. Management

### 1.4 Zeitmanagement & Selbstorganisation

#### Inhalt:

- Ist-Analyse
- Zeitdiebe
- Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresplanung
- Zielsetzung
- Ziel-Mittel-Analyse
- ABC-Analyse
- Delegation
- Schreibtischmanagement

<b>Dauer:</b>	2 Tage
<b>Termin:</b>	26.01.-27.01.2011 16.05.-17.05.2011 08.08.-09.08.2011 07.11.-08.11.2011
<b>Zielgruppe:</b>	offen
<b>Leiter:</b>	Dr. Axel Schreiber
<b>Preis:</b>	€ 550,00 (+ MwSt.)

## 1. Management

### 1.5.1 Führung & Kommunikation für Meister / Vorarbeiter

#### Inhalt:

- Fach- und Führungskompetenz
- Rhetorik und Kommunikation
- Umgang mit schwierigen Mitarbeitern
- Fachliche und persönliche Autorität
- Konfliktlösung
- Mitarbeiterereinsatz
- Mitarbeiterbeurteilung

Fr 14.00 - 19.00 Uhr  
Sa 08.30 - 16.00 Uhr

**Teil 1**

<b>Dauer:</b>	2 Tage
<b>Termin:</b>	14.01.-15.01.2011 04.02.-05.02.2011 15.07.-16.07.2011 26.08.-27.08.2011 09.09.-10.09.2011 14.10.-15.10.2011
<b>Zielgruppe:</b>	Meister, Vorarbeiter, Schichtführer
<b>Leiter:</b>	Dr. Axel Schreiber
<b>Preis:</b>	€ 550,00 (+ MwSt.)

## 1. Management

### 1.5.2 Führung & Kommunikation für Meister / Vorarbeiter

#### Inhalt:

- Grundlagen der Kommunikation
- Persönliche Kommunikationsmuster
- Konflikte
- Konfliktdiagnose
- Konfliktbewältigung
- Konfliktgespräche

Fr 14.00 - 19.00 Uhr  
Sa 08.30 - 16.00 Uhr

**Teil 2**

<b>Dauer:</b>	2 Tage
<b>Termin:</b>	04.03.-05.03.2011 06.05.-07.05.2011 23.09.-24.09.2011 07.10.-08.10.2011 11.11.-12.11.2011
<b>Zielgruppe:</b>	Meister, Vorarbeiter, Schichtführer
<b>Leiter:</b>	Dr. Axel Schreiber
<b>Preis:</b>	€ 550,00 (+ MwSt.)

### 1. Management

#### 1.5.3 Führung & Kommunikation für Meister / Vorarbeiter

##### Inhalt:

- Motivationsgespräche mit Zielvereinbarungen
- Feedbackgespräche
- Kritikgespräche
- Konfliktgespräche
- Krankenrückkehrgespräche
- Mitarbeiterbeurteilung
- Videoanalysen von Rollenspielen

Fr 14.00 - 19.00 Uhr  
Sa 08.30 - 16.00 Uhr

Teil 3

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 08.04.-09.04.2011  
17.06.-18.06.2011  
21.10.-22.10.2011  
09.12.-10.12.2011

**Zielgruppe:** Meister, Vorarbeiter,  
Schichtführer

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

### 1. Management

#### 1.6.1 Führung & Kommunikation für das mittlere Management

##### Inhalt:

- Grundlagen situativen Führens
- Rhetorik und Kommunikation
- Umgang mit schwierigen Mitarbeitern
- Fachliche und persönliche Autorität
- Intrinsische und extrinsische Motivation
- Feedback
- Fallbeispiele

1. Tag 14.00 - 19.00 Uhr  
2. Tag 08.30 - 16.00 Uhr

Teil 1

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 17.01.-18.01.2011  
10.10.-11.10.2011

**Zielgruppe:** Mittl. Management

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

### 1. Management

#### 1.6.2 Führung & Kommunikation für das mittlere Management

##### Inhalt:

- Komponenten des Kommunikationsprozesses
- Persönliche Kommunikationsmuster
- Transaktionsanalyse
- Konflikte
- Konfliktdiagnose
- Konfliktgespräche
- Harvard-Konzept

1. Tag 14.00 - 19.00 Uhr  
2. Tag 08.30 - 16.00 Uhr

Teil 2

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 21.02.-22.02.2011  
14.11.-15.11.2011

**Zielgruppe:** Mittl. Management

**Leiter:** Dr. Axel Schreiber

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 1. Management

### 1.6.3 Führung & Kommunikation für das mittlere Management

#### Inhalt:

- Motivationsgespräche mit Zielvereinbarungen
  - Feedbackgespräche
  - Kritikgespräche
  - Konfliktgespräche
  - Krankenrückkehrgespräche
  - Mitarbeiterbeurteilung
  - Videoanalysen von Rollenspielen
1. Tag 14.00 - 19.00 Uhr  
2. Tag 08.30 - 16.00 Uhr

**Teil 3**

**Dauer:** 2 Tage  
**Termin:** 28.03.-29.03.2011  
12.12.-13.12.2011  
**Teilnehmer:** Mittl. Management  
**Leiter:** Dr. Axel Schreiber  
**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 1. Management

### 1.7. Die Führungskraft im Veränderungsprozess

#### Inhalt:

- Change-Management
- Rolle der Führungskraft in Veränderungsprozessen
- 7 Phasen der Verarbeitung von Veränderungen
- Veränderungen kommunizieren
- Nutzenargumentation
- Fallbeispiele und Rollenspiele

**Dauer:** 2 Tage  
**Termin:** Auf Anfrage  
**Zielgruppe:** Führungskräfte  
**Leiter:** Dr. Axel Schreiber  
**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 1. Management

### 1.8 Projektmanagement & Projektsoftware MS-Project

#### Inhalt:

- Grundlagen
- Projektgründung
- Projektphasen
- Projektleiter und Projektgruppe
- Projektablauf
- Checklisten
- Praxisbeispiele
- Einführung in MS-Project

**Dauer:** 3 Tage  
**Termin:** 07.02.-09.02.2011  
11.05.-13.05.2011  
24.09.-26.09.2011  
07.12.-09.12.2011  
**Zielgruppe:** Projektsachbearbeiter  
Projektleiter  
**Leiter:** Nils Dahlgaard  
**Preis:** € 750,00 (+ MwSt.)

## 1. *Management*

### 1.9 *Prozessmanagement*

#### **Inhalt:**

- Definitionen und Regelwerke
- Prozess-Analyse
- Prozess-Landkarten
- Prozess-Beschreibungen
- Wechselwirkungen und Schnittstellen
- Prozess-Kenngrößen
- KVP und KAIZEN

<b>Dauer:</b>	2 Tage
<b>Termin:</b>	Auf Anfrage
<b>Zielgruppe:</b>	offen
<b>Leiter:</b>	Matthias Portugall
<b>Preis:</b>	€ 550,00 (+ MwSt.)

## 1. *Management*

### 1.10 *Problemlösungs- & Entscheidungstechniken*

#### **Inhalt:**

- Ursachenanalyse
- Ideenfindung
- Nutzwertanalyse
- Risikominderung
- Problemlösungstechniken
- Methoden der Entscheidungstechnik

<b>Dauer:</b>	2 Tage
<b>Termin:</b>	Auf Anfrage
<b>Zielgruppe:</b>	offen
<b>Leiter:</b>	Dr. Axel Schreiber
<b>Preis:</b>	€ 550,00 (+ MwSt.)

## 2. *Verkauf & Kundenkontakt*

### 2.1 *Verkaufsgespräche optimieren*

#### **Inhalt:**

- Grundlagen des erfolgreichen Verkaufens
- Planung und Organisation der Kundenbetreuung
- Motivation und Verkaufspsychologie
- Theorie und Praxis des Verkaufs
- Der Kunde im Mittelpunkt des Verkaufs
- Praktisches Verkaufstraining
- Videoanalyse verschiedener Verkaufssituationen

<b>Dauer:</b>	2 Tage
<b>Termin:</b>	14.04.-15.04.2011 29.06.-30.06.2011 21.09.-22.09.2011
<b>Zielgruppe:</b>	Mitarbeiter aus Verkauf und Vertrieb
<b>Leiter:</b>	Dr. Axel Schreiber
<b>Preis:</b>	€ 550,00 (+ MwSt.)

## 2. Verkauf & Kundenkontakt

### 2.2 Telefontraining

#### Inhalt:

- Grundlagen der Telefonkommunikation
- Gesprächsvorbereitung
- Telefonakquise
- Fragetechniken
- Konfliktfrei formulieren
- Einwandbehandlung
- Praktische Übungen

<b>Dauer:</b>	1 Tag
<b>Termin:</b>	16.03.2011 23.07.2011 23.11.2011
<b>Zielgruppe:</b>	Mitarbeiter mit telefon. Kundenkontakt
<b>Leiter:</b>	Dr. Axel Schreiber
<b>Preis:</b>	€ 350,00 (+ MwSt.)

## 2. Verkauf & Kundenkontakt

### 2.3 Reklamationsbehandlung am Telefon

#### Inhalt:

- Kundenorientierung
- Interne Kunden - externe Kunden
- Steigerung des Selbstwertgefühls
- Die drei Ebenen der Reklamation
- Die sechs Phasen der Reklamationsbehandlung
- Praktische Übungen

<b>Dauer:</b>	1 Tag
<b>Termin:</b>	16.02.2011 11.05.2011 24.08.2011 14.12.2011
<b>Zielgruppe:</b>	Mitarbeiter mit tel. Kundenkontakt
<b>Leiter:</b>	Dr. Axel Schreiber
<b>Preis:</b>	€ 550,00 (+ MwSt.)

## 2. Verkauf & Kundenkontakt

### 2.4 Kundenorientierte Korrespondenz

#### Inhalt:

- Grundlagen moderner Korrespondenz
- Der Brief als Visitenkarte des Unternehmens
- Serviceorientierte Wortwahl
- Die Satzebene - Komplexes verständlich formulieren
- Die Textebene - Aufbau optimal gestalten
- Übungen

<b>Dauer:</b>	1 Tag
<b>Termin:</b>	Auf Anfrage
<b>Zielgruppe:</b>	Mitarbeiter mit Kundenkontakt
<b>Leiter:</b>	Dr. Axel Schreiber
<b>Preis:</b>	€ 350,00 (+ MwSt.)

## 3. *Qualitätsmanagement*

### 3.1 *Fehlermöglichkeits- & Einflussanalyse (FMEA)*

#### **Inhalt:**

- Wozu dient die FMEA?
- Aufbau des FMEA-Formulars
- Berechnung der Risikoprioritätszahl RPZ
- Was bedeuten die Berechnungskriterien?
- Vorstellung der FMEA an einem Beispiel
- Orientierungshilfen für den Handlungsbedarf
- Fehlerarten, Fehlerfolgen und Fehlerursachen
- Praktische Durchführung einer FMEA in Gruppenarbeit

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 29.04.-30.04.2011  
12.08.-13.08.2011  
16.12.-17.12.2011

**Zielgruppe:** Bereich Qualitätswesen

**Leiter:** Matthias Portugall

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 3. *Qualitätsmanagement*

### 3.2 *Qualitätsvoraus- & Produktplanung (APQP)*

#### **Inhalt:**

- Theoretische Grundlagen
- Regelwerke zu APQP
- Methodik
- Dokumente und Checklisten
- Praxisübungen

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** Auf Anfrage

**Zielgruppe:** Bereich Qualitätswesen

**Leiter:** Matthias Portugall

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

*Auf Anfrage erhalten Sie weitere Themen aus dem  
Fachgebiet  
Qualitätsmanagement*

## 4. *Betriebswirtschaft*

### 4.1 *Kompaktseminar kaufmännische Zusammenhänge*

#### **Inhalt:**

- Grundlagen kaufmännischer Begriffe und Zusammenhänge
- Rechnungswesen
- Controlling
- Kennzahlen
- Cash-Flow
- Unternehmensführung
- Mitarbeiterführung

**Dauer:** 3 Tage

**Termin:** 07.02.-09.02.2011  
23.05.-25.05.2011  
17.10.-19.10.2011

**Zielgruppe:** Nicht-Kaufleute

**Leiter:** Hans Claus Gorgas

**Preis:** € 750,00 (+ MwSt.)

## 4. *Betriebswirtschaft*

### 4.2 *Controlling*

#### **Inhalt:**

- Begriffe
- Grundverständnis des Controlling
- Einsatzbereiche für Controlling
- Die Controlling-Instrumente (operatives Controlling)
- Erarbeitung von Daten und Erkennen ihrer Bedeutung für die Betriebsleistung
- Einsatzmöglichkeiten von Controlling-Ergebnissen
- Controlling als strategische Entscheidungshilfe

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 24.02.-25.02.2011  
20.06.-21.06.2011  
28.11.-29.11.2011

**Zielgruppe:** Nicht-Kaufleute

**Leiter:** Hans Claus Gorgas

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 4. *Betriebswirtschaft*

### 4.3 *Führen mit betrieblichen Kennzahlen*

#### **Inhalt:**

- Einsatz von Kennziffern als Entscheidungshilfen für unternehmerisches Handeln
- Festlegung eines betriebsbezogenen Kennzahlensystems
- Bildung von Kennzahlen
- Nutzung der Kennzahlen für Erfolgsmessung und betriebliche Schwachstellenanalyse
- Personalcontrolling mit Kennzahlen

**Dauer:** 1 Tag

**Termin:** 31.01.2011  
15.06.2011  
10.08.2011  
02.12.2011

**Zielgruppe:** Führungskräfte

**Leiter:** Hans Claus Gorgas

**Preis:** € 350,00 (+ MwSt.)

## 5. *Recht*

### 5.1 *Praktisches Arbeitsrecht*

#### **Inhalt:**

- Arbeitsvertrag & Arbeitsverhältnis
- Pflichten des Arbeitgebers und des Arbeitnehmers aus dem Arbeitsverhältnis
- Betriebsübergang / Rechtsnachfolge
- Beendigung des Arbeitsverhältnisses
- Kündigungsschutz
- Betriebsrat
- Tarifverträge
- Grundzüge des arbeitsgerichtlichen Verfahrens

**Dauer:** 2 Tage  
**Termin:** 25.03.-26.03.2011  
28.10.-29.10.2011  
**Zielgruppe:** Führungskräfte  
**Leiter:** RA Rainer Pommer  
**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 5. *Recht*

### 5.2 *Betriebsverfassungsrecht*

#### **Inhalt:**

- Allgemeine Vorschriften
- Betriebsrat und andere Vertretungen
- Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer
- Straf- und Bußgeldvorschriften
- Änderung von Gesetzen
- Fallbeispiele

**Dauer:** 2 Tage  
**Termin:** Auf Anfrage  
**Zielgruppe:** offen  
**Leiter:** RA Rainer Pommer  
**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 5. *Recht*

### 5.3 *Produkthaftung*

#### **Inhalt:**

- Haftungsvoraussetzungen
- Produktbegriff, Fehlerbegriff, Herstellerbegriff
- Mehrere Ersatzpflichtige
- Haftungsminderung
- Umfang der Schadensersatzpflicht
- Verjährung
- Erlöschen von Ansprüchen
- Unabdingbarkeit der Ersatzpflicht
- Internationale Wirkungen und Entwicklungen

**Dauer:** 2 Tage  
**Termin:** Auf Anfrage  
**Zielgruppe:** offen  
**Leiter:** Nils Dahlgaard  
**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 6. *Englisch*

### 6.1 *Wirtschaftsenglisch*

#### **Inhalt:**

- Grundwortschatz und Grammatik
- Simulation ausgesuchter Gesprächssituationen
- Textbearbeitungen
- Schriftübungen
- Training des Hörverständnisses
- Themen der Wirtschaft

**Dauer:** 3 Tage

**Termin:** 18.04.-20.04.2011  
03.08.-05.08.2011  
26.10.-28.10.2011

**Zielgruppe:** offen

**Leiter:** Karl-Friedrich Ritter

**Preis:** € 750,00 (+ MwSt.)

## 6. *Englisch*

### 6.2 *Englische Konversation*

#### **Inhalt:**

- Wiederholung von Grundvokabular und -grammatik
- Small-talk
- Spezielle Redewendungen
- Ansprechend formulieren
- Praxisübungen zu verschiedenen Gesprächssituationen

**Dauer:** 2 Tage

**Termin:** 26.04.-27.04.2011  
11.07.-12.07.2011  
17.10.-18.10.2011

**Zielgruppe:** offen

**Leiter:** Karl-Friedrich Ritter

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

## 6. *Englisch*

### 6.3 *Technisches Englisch*

#### **Inhalt:**

- Grundwortschatz technisches Englisch
- Erarbeiten von technischen Texten
- Simulation von Gesprächssituationen
- Workshops
- Schriftübungen

**Dauer:** 2 Tag

**Termin:** Auf Anfrage

**Zielgruppe:** offen

**Leiter:** Karl-Friedrich Ritter

**Preis:** € 550,00 (+ MwSt.)

# Consulting ● Management ● Seminare

# BFZ

BFZ Clausthal  
-Seminarorganisation-  
Robert-Koch-Straße 5  
38678 Clausthal-Zellerfeld

*per Fax*  
**0 53 23 / 93 63 78**

## Anmeldung

Firma		Ansprechpartner			
Straße		PLZ / Ort			
Telefon	Telefax	E-Mail			
Branche					
Anmeldebestätigung an		Rechnung an			
Mitarbeiter	<input type="radio"/> bis 100	<input type="radio"/> 100-200	<input type="radio"/> 200-500	<input type="radio"/> 500-1000	<input type="radio"/> über 1000

Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen!

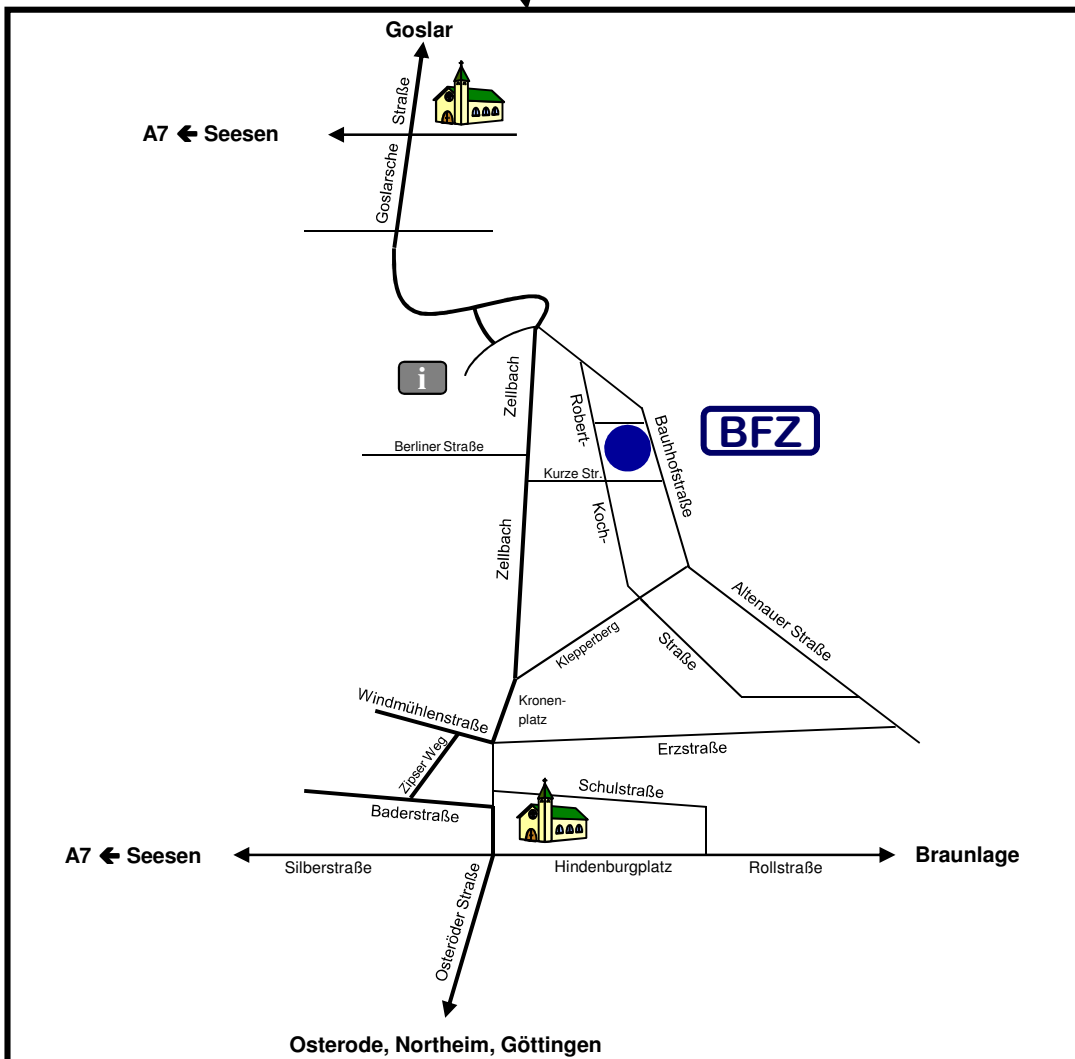
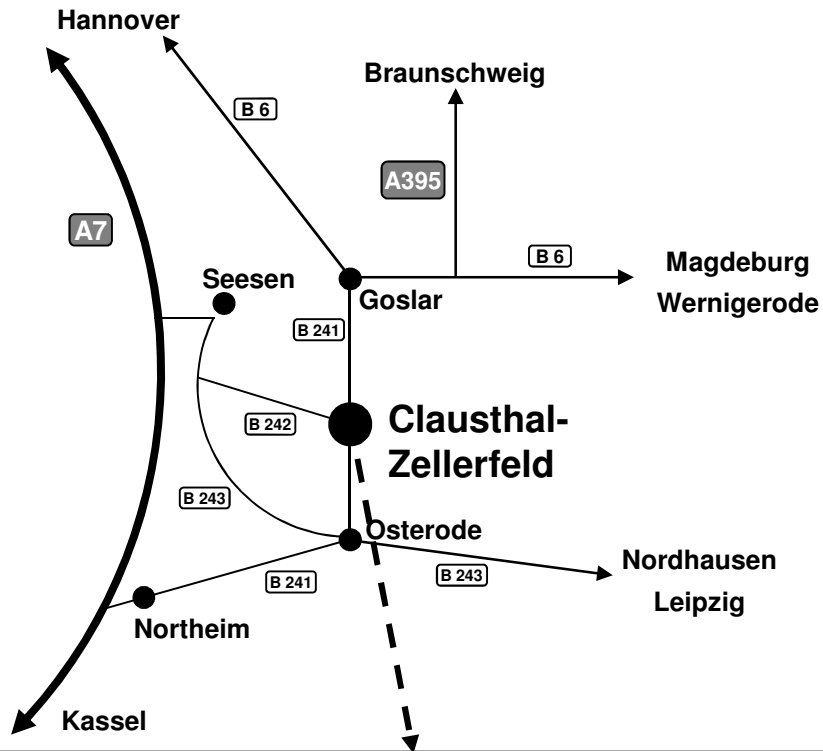
Seminarnummer / Semintitel	Termin	Teilnehmer/in Name, Vorname

Hotelbuchung von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_  
(Anreise) (Abreise)

Von den genannten AGBs habe ich Kenntnis genommen und diese anerkannt.

Ort Datum Unterschrift / Stempel

# So finden Sie uns!



---

## **Berufs- und Fortbildungszentrum Clausthal**

**Dipl.-Ing. Petra Glatzer-Maternus**



**0 53 23 / 93 63 20**

**Robert-Koch-Straße 5**



**0 53 23 / 93 63 78**

**D 38678 Clausthal-Zellerfeld**



**info@bfz-clausthal.de**



**www.bfz-clausthal.de**