

Ausbildungen im Verkauf

Profitieren Sie vom Know-how der Spitzenverkäufer



Die Kunst des Verkaufs

Auf das Produkt kommt es an? Auf den Preis? Auf die Marke? Mag sein. Aber oft kommt es vor allem auf den Verkäufer an. Das WIFI bietet eine Reihe von Verkaufs-Ausbildungen. Vom Einsteigerkurs bis zum Profi-Lehrgang mit Abschlussdiplom.

Was wir an einem guten Verkäufer haben, fällt uns vor allem auf, wenn keiner da ist. Wir alle kennen dieses Gefühl: Wir bewegen uns durch ein Mega-Geschäft mit einem Mega-Angebot – und finden trotzdem nichts. In dieser Situation wird klar: Oft entscheidet die Lage eines Geschäftes, oft das Angebot. Aber oft ist es einfach der Verkäufer, zu dem wir Vertrauen haben.

Gute Verkäufer führen nur ein Produkt: das richtige.

In einer immer komplexeren Welt brauchen die Konsumenten Menschen, die komplizierte Fragen zu einfachen Antworten machen, die auf individuelle Vorlieben und Wünsche eingehen, mit einem Wort: die das riesige Angebot auf das eine – das richtige – Produkt reduzieren. Verkaufen ist weit mehr als ein Produkt über den Warentisch zu schieben und das Geld zu kassieren. Verkaufen will gelernt sein. Das WIFI Tirol bietet eine große Palette an Verkaufs-Ausbildungen, vom ersten Kennenlernen des Themas Verkauf über die Kursreihe „Spitze im Verkauf“ bis hin zum Verkaufs- und Vertriebsleiter.

Vom Wochenendseminar bis zum Diplomlehrgang

Perfekt für den Einstieg in die Welt des Verkaufs ist das Wochenendseminar „Der süße Geschmack des Verkaufsabschlusses.“ In diesem Kurs lernen die Teilnehmer/innen wichtige Verkaufs-Techniken, lernen Kunden besser einzuschätzen und Emotion als Verkaufsmotivator einzusetzen.

Die Seminarreihe „Spitze im Verkauf“ geht tiefer in die Thematik. Ein umfassendes Basismodul legt den Grundstein. Daran knüpfen die Aufbaumodule Rhetorik, Menschen- und Kundentypen, Telefonverkauf sowie Beschwerdemanagement an. Die Seminarreihe schließt mit einer Diplomprüfung ab und dokumentiert so das erworbene Wissen.

Die Königsdisziplin ist die Ausbildung zum Verkaufs- und Vertriebsleiter. Im Lehrgang entwickeln die Teilnehmer/innen ihre fachlichen und sozialen Kompetenzen, die hinsichtlich Organisation, Management und Personalführung notwendig sind, um die Aufgaben eines Verkaufs- und Vertriebsleiters professionell und zukunftsorientiert zu erfüllen.

Marken-Verkäufer wissen, worauf's ankommt

Nehmen Sie den Begriff „Marken-Verkäufer“ ruhig wörtlich: Ein guter Verkäufer wird mit seiner Professionalität, seinem authentischen Auftreten und seiner Kommunikationsfähigkeit selbst zur Marke – und damit mindestens so wichtig wie das Produkt oder die Dienstleistung selbst. Das WIFI Tirol hat für alle, die Spaß am Verkaufen haben, die passende Ausbildung parat.



Spitze im Verkauf

Jede wirtschaftliche Leistung, ob Produkt oder Dienstleistung, muss aktiv verkauft werden. Auf Grund der wahren Flut an Angeboten wird dies immer schwieriger. Umso mehr spielen vertriebsunterstützende Maßnahmen mehr denn je eine entscheidende Rolle.

Verkauf bedeutet optimale Kommunikation - individuell auf die Bedürfnisse des Kunden/der Kundin abgestimmt. Nur wenn Sie Ihren Kunden emotional erreichen, können Sie sein Vertrauen gewinnen. Wir unterstützen Sie dabei! Nutzen Sie die Verkaufsseminare des WIFI, um Ihren beruflichen und persönlichen Erfolg zu steigern!

Nutzen

- Sie trainieren mit Profis, die selbst aus der Verkaufs- und Vertriebspraxis kommen. Das garantiert volle Praxisorientierung und Umsetzbarkeit.
- Sie lernen von den Besten und erfahren kompakt erprobte Erfolgsstrategien.
- Sie erleben im Lernprozess Wesentliches für die Entwicklung der eigenen verkäuferischen Kompetenz.
- Sie erhöhen die Kundenbindung und erreichen eine bessere Vertrauensbasis zum Kunden.
- Sie erlangen bessere Verkaufsergebnisse.

Die Spitze im Verkauf-Seminare können selbstverständlich auch einzeln gebucht werden.

Zielgruppe

- Personen, die im Verkauf tätig sind oder tätig werden wollen
- Personen, die durch gezielte, praxisorientierte verkäuferische Ausbildung höhere Verkaufsergebnisse erzielen wollen
- Vertriebsmitarbeiter sowie Innendienstmitarbeiter mit Kundenkontakt
- Kundendienstmitarbeiter im Außen- sowie Innendienst, Servicemitarbeiter, -techniker, Vertriebsingenieure und Techniker
- Personen, die den Umgang mit ihren Kunden optimieren wollen

Inhalte

- Das professionelle Verhalten im Verkauf – die Entwicklung Ihrer Persönlichkeit als Verkäufer
- Der erfolgreiche Verkaufsabschluss – der strategisch richtige Aufbau eines Verkaufsgesprächs
- Schwierige Verkaufssituationen – Lernen Sie Einwände gekonnt widerlegen und als Chance zu nutzen
- Überzeugen Sie durch Ihre Rhetorik und Schlagfertigkeit – Ihr persönliches Wirken und Verhalten
- Lernen Sie Ihr Gegenüber richtig einzuschätzen – Menschen-, Kundentypen, Kundenprofile erkennen
- Beobachten Sie sich selbstkritisch – eine Überprüfung der eigenen verkäuferischen Fähigkeiten
- Telefon in Verkauf und Beratung optimal nutzen – die effektive Kommunikation am Telefon
- So führen Sie Reklamationsgespräche am Telefon – der Umgang mit schwierigen Kommunikationssituationen

Spitze im Verkauf Basisausbildung

Stellen Sie sich vor, ein Verkäufer verkauft Ihnen ein Produkt, das Sie sich schon lange gewünscht haben. So ganz ohne Emotion, ohne Gefühlsregung... Wie geht es Ihnen dabei? Haben Sie dann wirklich das Gefühl, etwas ganz Besonderes gekauft zu haben? Wahrscheinlich nicht. Und das ist es. Gerade in der heutigen Zeit ist es zu wenig, unseren Kunden nur ihr Bedürfnis zu erfüllen. Sie brauchen vielmehr das Gefühl, etwas, Außergewöhnliches bekommen zu haben, etwas wonach sie sich schon lange geseht haben. Spitzenverkäufer/innen sind in der heutigen Zeit mehr gefordert denn je. Sie müssen nicht nur eine exzellente Fachkenntnis haben, sondern darüber hinaus jene Kompetenzen besitzen, die den Kunden begeistern. Dazu haben wir die richtige Ausbildung für Sie. Im Lehrgang Spitze im Verkauf erfahren Sie alles über Verkaufstechniken und vieles, wie Sie mit Menschen umgehen und zu begeisterten Kunden machen können.

Inhalte Modul 1 – Das professionelle Verhalten im Verkauf:

- Persönlichkeitsentwicklung • Kommunikation • Kaufmotive und Ziele von Kunden • Trends und Marktveränderungen • Der richtige Umgang mit Kunden • Grundpsychologische Aspekte im Verkauf

Inhalte Modul 2 – Der erfolgreiche Verkaufsabschluss:

- Die richtigen Schritte im Verkauf • Fragetechniken • Erkennen von Abschlussignalen • Die richtige Frage um den Abschluss • Was ist, wenn der Kunde nein sagt

Inhalte Modul 3 – Schwierige Verkaufssituationen:

- Verhalten in schwierigen Situationen: Eigene Sicherheit und Entspannung • Verhalten bei schwierigen Preisgesprächen: Einwände/Vorwände, Wie komme ich zum erfolgreichen Abschluss • Verhalten bei Reklamationen: Entstehen von Reklamationen, Schritte zu einer richtigen Reklamationsbehandlung, positiver Abschluss

Spitze im Verkauf 4 – Durch Rhetorik überzeugen

In diesem Modul werden Sie in die Geheimnisse der Rhetorik eingeführt. Sie lernen, sich, Ihre Produkte und den Nutzen für den Kunden richtig zu präsentieren. Sie wissen um Verhaltenstechniken Bescheid, erhöhen Ihre Schlagfertigkeit und können mühelos vor anderen Personen Statements abgeben. In diesem Umfeld können Sie erfolgreich Ihre Fähigkeiten weiterentwickeln und vertiefen.

Inhalte:

- Die eigene Wirkung verstärken: Auftritt, Stimme, Mimik, Gestik • Der richtige Auftritt: Methoden und Techniken gegen Lampenfieber, psychologische und physiologische Ursachen • Beherrschen von Situationen • Techniken zu einer guten Rede/einem guten Statement: Der gute Beginn, der gute Abschluss • Praktische Übungen

Spitze im Verkauf 5 – Kunden einschätzen und gewinnen

Gerade in der heutigen Zeit ist der richtige Umgang mit den Menschen ein „Muss“. In diesem Modul erfahren Sie viel über die Verschiedenheit von Menschen sowie deren Eigenschaften und Vorlieben. Sie kennen nach diesem Seminar verschiedene Menschentypen, deren Ziele und Ängste. Am zweiten Tag des Seminares setzen Sie dieses Wissen für den Verkauf ein, indem Sie die richtige Strategie für den jeweiligen Kundentypen finden.

Inhalte:

- Kennenlernen von verschiedenen Persönlichkeitsmodellen • Kennenlernen der eigenen Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten • Verhaltensstile von Menschen • Ziele/Ängste/Abneigungen/Vorlieben von verschiedenen Menschentypen • Der passende Abschluss zu den einzelnen Menschentypen • Konfliktfreies Verhandeln mit den verschiedenen Typen

Spitze im Verkauf 6 – Diplomprüfung

Wenn Sie die „Spitze im Verkauf Basisausbildung“ erfolgreich absolviert haben, fehlt Ihnen zum Diplom nicht mehr viel. Es sind nur noch 2 weitere Module (4 Schultage) notwendig. Entweder Sie besuchen die Module 4 und 5 oder andere Module, wie zum Beispiel den Telefonverkauf oder andere betriebswirtschaftliche Module. Dann können Sie zu einem sogenannten Assessment antreten und das in der Wirtschaft sehr geschätzte Diplom erwerben. An diesem Tag werden alle behandelten Themen nochmal vertieft und durch eine Prüfung abgeschlossen.

Prüfungsablauf:

- Darstellung von Verkaufssituationen • Lösen von Praxisaufgaben • Überprüfung der eigenen verkäuferischen Fähigkeiten • Rollenspiele

Trainer

Mag. Heinz Baur, CMC: Unternehmensberater und Trainer (Staatl. geprüft und zertifiziert)

Organisatorische Details

Finden Sie unter: tirol.wifi.at/verkauf

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Tirol, nachzulesen im WIFI- Kursbuch oder unter www.tirol.wifi.at/agb

Informationen zum Thema Förderungen finden Sie auf unserer Homepage unter www.tirol.wifi.at/foerderungen

Verkaufs und Vertriebsleiter

Ziel

Fachkenntnisse und Verkaufstechniken allein genügen in der heutigen schnelllebigen Zeit nicht mehr. Es muss vielmehr sichergestellt sein, dass speziell Führungskräfte mit emotionalen Situationen umzugehen wissen, um ihre Mitarbeiter an Spitzenleistungen heranzuführen

In der Ausbildung werden sämtliche Themen und Inhalte vermittelt, die für einen Verkaufsleiter bzw. Vertriebsleiter wichtig sind. Ziel ist es, praktische Inhalte zu vermitteln, um die Herausforderungen des täglichen Geschäftslebens erfolgreich zu bewältigen.

Ein weiteres Ziel ist es, Ihren Mitarbeitern die Philosophie des kundenorientierten und abschluss sicheren Verkaufens zu vermitteln. Kundenorientiertes Verkaufen heißt, den Kunden in den Mittelpunkt aller Bemühungen zu stellen, seine Fragen ganzheitlich zu lösen und seine Zufriedenheit als Garant für langfristige Partnerschaft zu verstehen.

Nutzen

- Vertiefung der eigenen Kompetenz (fachlich, persönlich, sozial)
- Erfolgreich durch gutes Eigenmanagement und Konfliktmanagement
- Persönliche Weiterentwicklung bei Selbstwertgefühl, Profil, Einfühlungsvermögen und Kompetenz
- Erfolgreich Arbeiten und Steuern durch Projektmanagement und strategisches Kundenbeziehungsmanagement
- Sicherheit bei betriebswirtschaftlichen Entscheidungen durch praktisches Wirtschaftswissen
- Lesen und Interpretieren von Betriebskennzahlen
- Kennenlernen von Führungssystemen und Personalentwicklungssystemen
- Sicherheit in der Kommunikation und Führung der Mitarbeiter
- Sicherheit im Umgang mit Groß- bzw. Schlüsselkunden
- Trainieren der Schwerpunkte im kompletten Gesprächsablauf: Von der Bedarfsanalyse über die richtige Argumentation und der Einwandbehandlung bis hin zum Zusatzverkauf
- Aufbau eines eigenen Kontrollsystems, der Umgang mit Reklamationen und die Kundenbindung
- Praktische Anwendung in Form einer Projektarbeit mit einem Thema aus dem betrieblichen Umfeld

Die Wissensvermittlung erfolgt ausschließlich durch Trainer mit langjähriger Praxis, sowie mit betriebswirtschaftlicher und psychologischer Ausbildung.

Zielgruppe

- Mitarbeiter im Innen- und Außendienst mit Verkaufserfahrung
- Mitarbeiter aus dem Marketingbereich mit Kundenkontakt und Praxis
- Technische Kundendienstmitarbeiter
- Filialleiter
- Produktmanager
- Führungskräftenachwuchs, Führungskräfte im Bereich Verkauf/Vertrieb
- Angehende Verkaufsleiter und Vertriebsmanager
- Mitarbeiter, die die Position der Verkaufs-/Vertriebsleitung anstreben
- Verkaufs-/Vertriebsleiter, die ihre Kompetenzen optimieren wollen
- Kurz: Alle mit der Idee, mehr aus sich zu machen

Voraussetzungen

Verkaufspraxis und der Wille, sich auf die Herausforderungen im verkäuferischen Geschäftsleben vorzubereiten, sowie sich engagiert weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Anzustrebende Positionen

Diese Höherqualifizierung bietet eine umfassende Ausbildung und bereitet Sie durch Training optimal auf die Position eines Verkaufsleiters oder eines Vertriebsleiters vor.

Anerkennung

Der Absolvent erhält seine Anerkennung schnell in der Praxis, weil er durch das umfassende Wissen in den wichtigsten Geschäftsbereichen wie Verkauf, Organisation, Marketing und Mitarbeiterführung die kompetente Ansprechperson für ein Unternehmen ist.

Inhalte

Rollenbild Verkaufsleiter

- Kompetenzfelder • Kompetenzenrad • Fach-, Methoden-, Sozial-, Managementkompetenzen • Eigenverkauf • Anforderungsprofil Verkaufsleiter

Verkaufsleiter als Führungskraft

- Was heißt „Führen“ • Führungsinstrumente • Mbo • Ziel- und Planungsverfahren

Führungsstile

- Theoretische Modelle • Verschiedene Arten von Führungsstilen • Welcher Führungsstil für welche Mitarbeiter

Effektive Personalentwicklung

- Personalauswahl • Verkaufsleiter als Coach • Mitarbeitergespräch • Tadelgespräch • Stellenbeschreibung • Gehaltsverhandlungen

Verkaufsprozess

- Beherrschen der Verkaufsprozesse • Vorbereitung • Der gute Abschluss • Einwands-, Reklamationsbehandlung

Persönlichkeitsmodelle

- DISG • Transaktionsanalyse

Betriebswirtschaft

- Betriebskennzahlen • Preisgestaltung • Planungsrechnung • Controlling

Projektmanagement

- Was ist ein Projekt? • Planung • Projektstruktur • Projektphasen • Auftrag/Abwicklung

CRM

- Strategisches Kundenmanagement • Kundenbindung • Kundenbetreuung, -pflege



Selbstmanagement/Zeitmanagement

- Persönliche Einstellung • Wichtig – Dringend • Richtiges Delegieren • Sitzungsleitfaden • Was tun vor, während, nach der Sitzung?

Vertriebssteuerung

- Marktbeobachtung und Marktbearbeitung • Entlohnung • Key-Account

Teamführung und Teamarbeit

- Teamentwicklungsprozesse • Konflikttechniken • Mitarbeitermotivation

Präsentationstechniken

- Selbstsicherheit • Richtiges Wirken • Sicheres Präsentieren vor Kunden • Präsentationen gestalten • Grundzüge der Rhetorik

Marketing Grundzüge

- Umfeld und Marktbedingungen • Analysen und Planung • Marktforschung • Produkt-, Leistungs-, Preis-, Distributions-, Kommunikationspolitik • Verkaufsleiter als Verbindungsmanager zur Geschäftsleitung • Strategisches Marketing • Marketing Controlling

Methodik/Didaktik

- Kurzreferate der Trainer
- Gruppenarbeit
- Adäquater Medieneinsatz
- Arbeitsblätter und Checklisten
- Feedback, Selbstkontrolle und Selbstbewertung
- Diskussion/Besprechung
- Ausarbeitung von Fallbeispielen aus dem Praxisumfeld der Teilnehmer

Die für die Abschlussprüfung notwendige Projektarbeit bedeutet das „Gestalten von realen Situationen“. In der Projektarbeit soll - wenn möglich - ein Vorhaben aus der persönlichen Praxis des Teilnehmers behandelt werden. Ist dies nicht möglich, kann die Projektarbeit an Aufgaben anderer Organisationen anknüpfen.

Prüfung und Abschluss

Der Kurs schließt mit einer schriftlichen Prüfung ab. Sie beinhaltet die Erstellung einer praxisbezogenen Projektarbeit, die Präsentation dieser sowie eine mündliche kommissionelle Abschlussprüfung.

Alle Absolventen mit positivem Abschluss erhalten ein Zeugnis mit der Gesamtbeurteilung und den Prüfungsfächern mit Stundenumfang auf der Rückseite. Die Verleihung des Verkaufsleiter-Diploms wird nach erfolgreichem Abschluss des Kursteiles vorgenommen.

Trainer

Mag. Heinz Baur, CMC: Unternehmensberater und Trainer (Staatl. geprüft und zertifiziert)

Organisatorische Details

Finden Sie unter: tirol.wifi.at/verkauf

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Tirol, nachzulesen im WIFI- Kursbuch oder unter www.tirol.wifi.at/agb

Informationen zum Thema Förderungen finden Sie auf unserer Homepage unter www.tirol.wifi.at/foerderungen

Key-Account-Management

Ziel

80 Prozent ihres Umsatzes erzielen Unternehmen heute mit nur 20 Prozent der Kunden. Umso gefragt sind qualifizierte Key-Account-Manager/innen: Lernen Sie jetzt, die Bedürfnisse Ihrer Schlüsselkunden richtig zu analysieren, individuelle Kundenstrategien im Einklang mit Ihren Unternehmenszielen planvoll umzusetzen und Marktpotenziale in beiderseitigem Interesse optimal auszuschöpfen.

Die richtige Antwort auf die heute entscheidende Frage, wie betreue ich große, wichtige Kunden – sogenannte Key-Accounts – optimal, ist die, in dem ich einen eigenen professionellen Großkundenbetreuer einsetze: den Key-Account-Manager!

Nutzen

Für Teilnehmer, die mit den Konzepten des Key-Account-Managements das erste Mal konfrontiert werden: neben der fundierten Theorieausbildung können sie sich in den Praxisübungen „ausprobieren“.

Für Teilnehmer, die mit den Konzepten des Key-Account-Managements vertraut sind oder schon im Key-Account-Management tätig sind: neben der Auffrischung der theoretischen Hintergründe, angeleitet durch den Trainer, können sie neue Kommunikationsvarianten erarbeiten, um noch authentischer ihren eigenen Stil zu entwickeln.

Zielgruppe

- Key-Account-Manager, die ihr Wissen auf eine solide Basis stellen möchten
- Außendienstmitarbeiter, Innendienstmitarbeiter
- Mitarbeiter, die im verkaufsorientierten Umfeld tätig sind
- Mitarbeiter aus dem Marketingbereich mit Kundenkontakt
- Verkaufsmitarbeiter, die ihre Kompetenzen optimieren wollen
- Kurz: Alle mit der Idee, mehr aus sich zu machen

Voraussetzungen

- Praxis im Verkauf und/oder Marketing
- Starke Verkaufsorientierung
- Die Bereitschaft, sich auf Neues einzulassen und wesentliche Schritte Richtung Top-Professionalität zu gehen

Inhalte

Klassischer Verkauf versus Key-Account-Management

- Einordnung der Begriffe und Abgrenzungen zu anderen Konzepten
- Ziele des Key-Account-Managements
- Erforderliche Eigenschaften und Kompetenzen eines Key-Account-Managers
- Stellenbeschreibung und Anforderungsprofil eines Key-Account-Managers
- Arten von Key-Accounts
- Gründe für die Einrichtung von Key-Account-Management

Target-Account-Management

- Finden Sie heute die Key-Accounts von morgen
- Der fokussierte Einsatz der Zeit- und Kraftreserven im Key-Account-Management bringt höhere Umsätze und größeren Erfolg
- Stellen Sie schon in einer frühen Akquisitionsphase fest, ob der angesprochene Kunde das Potenzial hat, einmal ein „Key-Account“ zu werden – also einer der 20 % der Kundinnen/Kunden, die einer Firma 80 % des Umsatzes bringen

Werkzeuge und Vorgehensweisen des Key-Account-Managements

- Die Idee von Selling Center und Buying Center
- Kundenkontaktpläne mit besonderer Rücksicht auf hierarchische Gegebenheiten
- Kundenanalyse – Entwicklung von kundenbezogenen Strategien
- Sales Strategien und Counter Tactics
- Werteorientiertes Verkaufen
- Suche nach dem Nutzen für die Kunden

Verkaufspräsentationen

- Analyse meines Gegenübers
- Nutzenanalyse
- Nutzenvisualisierung
- Zielformulierung für Präsentationen
- Gezielter Medieneinsatz
- Fragetechniken
- Stressmanagement

Case Study

2 Tage lang schlüpfen die Teilnehmer in eine der vielfältigen Rollen auf Seite von Einkäufer- und Verkäufer-Teams im spannenden Wettbewerb um den Geschäftserfolg

- Briefing-Gespräch
- Definition der eigenen Positionierung
- Analyse der Käuferorganisation
- Erarbeitung der Kundennutzenszenarien
- Re-Briefing
- Angebotspräsentation
- Preis-/Endverhandlung

Prüfung und Abschluss

Nach Durchführung des letzten Workshops schließt der Lehrgang mit einer mündlichen kommissionellen Abschlussprüfung ab. Es wird am Vormittag eine Fallstudie ausgearbeitet. Diese wird am Nachmittag präsentiert. Dazu kommen Wissensfragen. Die Bewertung für das Zeugnis erfolgt durch diese beiden Teile.

Alle Absolventen mit positivem Abschluss erhalten ein Zeugnis mit der Gesamtbeurteilung und den Prüfungsfächern mit Stundenumfang auf der Rückseite. Alle Teilnehmer, die mindestens 75 % der Kurszeit anwesend waren, erhalten eine Teilnahmebestätigung.

Organisatorische Details

Finden Sie unter: tirol.wifi.at/verkauf

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Tirol, nachzulesen im WIFI- Kursbuch oder unter www.tirol.wifi.at/agb

Informationen zum Thema Förderungen finden Sie auf unserer Homepage unter www.tirol.wifi.at/foerderungen

Ihre Ansprechpartnerin

WIFI der Wirtschaftskammer Tirol
Egger-Lienz-Straße 116, 6020 Innsbruck

Karin Klocker

t: 05 90 90 5-7260

e: karin.klocker@wktirol.at

Das WIFI erfüllt seit 1995 die jeweils höchsten Qualitätskriterien im Bildungsbereich.

Stand: Jänner 2016



Um eine gute Lesbarkeit der WIFI-Informationen zu gewährleisten, wird für Berufe, Zielgruppen und Personen eine geschlechtsneutrale Form gewählt.

