

FIT im Handel

Der Name ist Programm



Inhaltsverzeichnis

Werden Sie FIT mit uns!	3
WIFI – Key Account Management/Firmenkundenbetreuung	4
Mehr Unternehmenserfolg mit Firmen Intern Trainings des WIFI Tirol	6
Verkauf im Handel: Der Erstkontakt zu den Kunden	7
Verkauf im Handel: Service-Exzellenz	7
Neu in Verkauf und Außendienst.....	8
Spitze im Verkauf: Souverän vom Erstkontakt zum Abschluss	8
Ihr persönlicher Verkaufsstil zählt	9
Erfolgreiche Neukundenakquise durch Weiterempfehlung.....	9
Beschwerdemanagement	10
Telefonverkauf: Tipps und Tricks für das perfekte Telefonat	10
Imagefaktor Telefon: Ihr überzeugender Auftritt.....	11
Perfektes Dekorieren	11
Online-Marketing: Aktuelle Trends und neue Herausforderungen gekonnt meistern.....	12
Social-Media-Marketing.....	12
Facebook- und Instagram-Marketing.....	13
Service-Design.....	13
Qualifizierter E-Commerce-Experte	14
Ausbildertraining: Pädagogische, methodische und rechtliche Voraussetzungen für die Arbeit mit Lehrlingen.....	14
Kopf frei! Mit Zeit- und Selbstmanagement zum entspannten Arbeitsalltag	15
Gesund und FIT am Arbeitsplatz.....	15



Werden Sie FIT mit uns!

Der Name ist Programm: FIT ist die Abkürzung für Firmen Intern Training. Und bedeutet somit: Wir kommen zu Ihnen – nicht Sie zu uns (in jeder Hinsicht). FIT ist natürlich auch ein Begriff aus der Gesundheits- und Sportwelt, der haargenau zu dem passt, was wir mit Ihnen vorhaben: die Fitness Ihres Unternehmens am Markt zu stärken und Ihnen damit einen Wettbewerbsvorsprung zu verschaffen.

Dafür sorgt das Konzept, das hinter FIT steckt. Dieses lässt sich in einem Wort zusammenfassen: Maßarbeit. Wir kommen, auf Wunsch, in Ihren Betrieb. Das spart Reisekosten, minimiert den Zeitaufwand und macht zugleich jedes Training effizienter, weil es in der gewohnten Umgebung stattfindet. Unsere Trainer stammen ohnehin aus der Praxis und unterrichten für die Praxis. Jetzt kommt auch noch der räumliche Aspekt dazu: Sie unterrichten auch IN der Praxis, also genau dort, wo die Kompetenzen im Echtbetrieb benötigt werden.

Maßarbeit bedeutet auch: Wir designen jede Lernstrecke punktgenau nach IHREN Anforderungen. Als ganz individuelle Lösungen, die sich mit den Visionen und Zielen Ihres Betriebes decken. Deswegen sind alle in dieser Broschüre angeführten Kurse und Bildungsmaßnahmen nur Beispiele. Es sind Beispiele bereits erfolgreich durchgeführter Trainings in Betrieben. Sie können diese übernehmen, Sie können sich aber auch nur inspirieren lassen und mit uns Ihre eigene Schulung kreieren. Alles ist möglich. Der Inhalt kann sich ändern, die Zeiten können sich ändern, der Ort kann sich ändern. Aber eines bleibt immer gleich: unser Anspruch, qualitativ hochwertige und effektive Trainings vor Ort zu gestalten und umzusetzen. Das können Sie als Kunde von uns erwarten.

Nutzen Sie unsere Kompetenz in der Erwachsenenbildung und machen Sie gemeinsam mit uns Ihr Unternehmen FIT für die Zukunft!

MMag. Daniel Gostner
Bildungsexperte

Mag. Dieter Prommer
Bildungsexperte

WIFI – Key Account Management/ Firmenkundenbetreuung



Mag. Dieter Prommer

Sarah Stoff

MMag. Daniel Gostner

Wer sind wir?

Das Team Key Account Management des WIFI Tirol ist die Anlaufstelle für ganzheitliche Betreuung unserer Kunden und Mitglieder in Aus- und Weiterbildungsfragen. Unser Ziel ist es, unsere Firmenkunden präzise und optimal mit WIFI-Leistungen zu versorgen. Das passiert am besten vor Ort, flexibel und unbürokratisch.

Daniel Gostner ist Ansprechpartner für Anfragen aus den Bezirken Innsbruck-Land Ost, Schwaz, Kufstein, Kitzbühel und Lienz. **Dieter Prommer** konzentriert sich auf die Bezirke Innsbruck-Land West, Imst, Landeck und Reutte. Die Agenden in Innsbruck-Stadt teilen sich die beiden Betreuer auf. **Sarah Stoff** übernimmt die Aufgaben im Innendienst.

Was machen wir?

Wir bringen die Aus- und Weiterbildungen des WIFI in Ihren Betrieb

In Zusammenarbeit mit den WIFI-Weiterbildungsbereichen, den WIFI-Teams in den Bezirken sowie anderen Abteilungen (z. B. Team Learning on Demand, Bildungsconsulting) erarbeiten wir maßgeschneiderte Trainingskonzepte, die sich mit den Visionen und Zielsetzungen der Betriebe decken. Ebenso haben wir den Überblick über das offene und überbetriebliche Kursangebot.

Die Vorteile

Wir kommen zu Ihnen in den Betrieb und beraten umfassend. Wir fokussieren uns nicht auf einzelne Themengebiete, sondern bringen die gesamte Produktpalette unseres Hauses zu den Unternehmen. Kurz zusammengefasst bieten wir folgenden handfesten Nutzen:

- Speziell auf Ihr Unternehmen abgestimmte praxisorientierte Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Eine Bildungsbedarfsanalyse, die den konkreten Weiterbildungsbedarf im Unternehmen treffsicher ermittelt
- TrainerInnen und Schulungsinhalte aus der betrieblichen Praxis für die betriebliche Praxis
- Den größten TrainerInnenpool und damit geeignete SpezialistInnen für jede Aufgabenstellung
- Schulungen vor Ort im Unternehmen oder an allen WIFI-Standorten
- Maßgeschneiderte Weiterbildungsmöglichkeiten in einer einzigartigen Dienstleistungskette vom Vorgespräch über die Konzeption und organisatorische Durchführung bis zur Evaluierung
- Höchste Qualitätsstandards

Damit runden wir das umfassende Angebot der Wirtschaftskammer ab und stärken Ihre Positionierung als ganzheitlicher Servicepartner für die heimischen Unternehmen.

Der FIT-Weiterbildungsmix – die Bausteine für Ihre effiziente, kostengünstige Aus- und Fortbildung



Aufbau/Ablauf

FIT-Weiterbildungsmaßnahmen basieren auf einer **genauen Analyse Ihres konkreten Bedarfs** an Aus- und Weiterbildung. Dieser wird während eines Kickoff-Meetings erhoben. Neben den WIFI-WeiterbildungsberaterInnen nehmen an diesem alle teil, welche Verantwortung für die geplante betriebliche Weiterbildung tragen. Optimalerweise wird auch das Know-how von Personen eingebunden, die schon bisher mit der Weiterbildung im Unternehmen betraut waren.

Basierend auf den Erkenntnissen des Kickoff-Meetings arbeiten die WIFI-WeiterbildungsexpertInnen ein **Aus- und Weiterbildungsprogramm für Sie** aus. Dieses zeichnet sich dadurch aus, dass es **passgenau auf Ihr Unternehmen und Ihre Bedürfnisse** zugeschnitten ist. Außerdem setzen wir für Sie jene Lernformen ein, welche den Weiterbildungserfolg maximieren. Neben Präsenzlehre stehen auch Online-Formate zur Verfügung. Außerdem richten wir für Sie gern eine interaktive Begleitung auf der WIFI-Lernplattform ein.

Die Weiterbildungsmaßnahme erstreckt sich optimalerweise über mehrere aufeinanderfolgende Trainingstage. Dies ist so gestaltet, dass die **Inhalte eines jeden Trainings aufeinander aufbauen**. Dadurch erreichen Sie eine Maximierung des Lernerfolgs bei gleichzeitig optimalem Zeit- und Kapitaleinsatz. Die Trainings können sich zusammensetzen aus bestehenden Inhalten des WIFI-Kursprogrammes sowie solchen, die speziell für Ihr Unternehmen entwickelt werden. Dafür können Sie auf das geballte Know-how und die langjährige Kompetenz des über 1.500 Personen umfassenden WIFI-TrainerInnenpools zurückgreifen.

AnsprechpartnerInnen

WIFI – Team Key Account Management/ Firmenkundenbetreuung

Daniel Gostner | Teamleiter
t: 05 90 90 5-7246
e: daniel.gostner@wktirol.at

Dieter Prommer | Mitarbeiter
t: 05 90 90 5-7235
e: dieter.prommer@wktirol.at

Sarah Stoff | Mitarbeiterin
t: 05 90 90 5-7287
e: sarah.stoff@wktirol.at

Werden Sie FIT mit uns!

Wir freuen uns auf Ihre Anfragen!

Mehr Unternehmenserfolg mit Firmen Intern Trainings des WIFI Tirol

Das WIFI-Team Key Account Management besteht aus drei Personen: Daniel Gostner betreut die Betriebe im Tiroler Unterland, Dieter Prommer konzentriert sich auf das Oberland, Innsbruck wird von beiden zusammen serviert. Mit Sarah Stoff steht den Tiroler Unternehmerinnen und Unternehmern eine kompetente Ansprechpartnerin direkt im WIFI zur Verfügung, welche sämtliche Weiterbildungen koordiniert.

Das Team Key Account Management betreut Betriebe in allen Fragen ihrer betrieblichen Weiterbildung. Gemeinsam mit diesen finden sie Lösungen, die Qualifikation ihrer Führung und MitarbeiterInnen den aktuellen und künftigen Anforderungen anzupassen. Wie das funktioniert, erläutern Daniel Gostner und Dieter Prommer im folgenden Interview.



Daniel Gostner betreut Unternehmen im Tiroler Unterland und in Innsbruck.

des Unternehmens und andererseits die spezifischen Herausforderungen, mit denen es konfrontiert ist. Aufbauend auf den Ergebnissen der Analyse bekommt der jeweilige Betrieb ein individuelles, maßgeschneidertes Weiterbildungskonzept von uns.

Warum gelten Firmen Intern Trainings (FIT) des WIFI Tirol als besonders passgenaue Weiterbildungsmaßnahmen?

Gostner: Am Beginn jeder FIT-Maßnahme steht eine umfassende Analyse. In dieser ermitteln und präzisieren wir den konkreten Weiterbildungsbedarf. Grundlage dieser Analyse sind einerseits die Ziele des Unternehmens und

Steht das gesamte WIFI-Weiterbildungsangebot für firmeninterne Weiterbildungen zur Verfügung?

Prommer: Ja, aber nicht nur. Für unsere FIT-Veranstaltungen können wir auf den gesamten WIFI-TrainerInnenpool und die mehr als 3.000 regulär angebotenen Kurse zurückgreifen. Sämtliche Veranstaltungen können bei uns am WIFI abgehalten werden, aber auch im jeweiligen Betrieb oder mit Online-Anteil. Und wir organisieren natürlich auch Weiterbildungen, die nicht im „normalen“ WIFI-Programm enthalten sind.

Apropos Online-Learning – inwieweit spielen neue Lernformen wie digitales Lernen bei Firmen Intern Trainings des WIFI Tirol eine Rolle?

Gostner: Viele unserer KundInnen schätzen die Vorteile digitalen Lernens, wie freie Zeiteinteilung, keine Anfahrtswege, Aufbau einer firmeninternen Wissensdatenbank usw. Am WIFI ist Online-Learning jedoch kein Selbstzweck. Das bedeutet, dass wir für jedes Weiterbildungsangebot die Vorteile von Präsenz und virtueller Präsenz so zusammenführen, dass ein effizientes, nachhaltiges Lernprogramm entsteht.

In Zusammenhang mit FIT fallen oft die Schlagworte Individualität und Flexibilität. Was ist damit gemeint?

Prommer: Wir können für jedes Tiroler Unternehmen innerhalb kurzer Zeit ein passgenaues Weiterbildungsangebot erstellen. Dieses geht exakt auf die jeweiligen Bedürfnisse ein und berücksichtigt sämtliche KundInnenwünsche. Der Mix aus Online- und Präsenzlehre macht das Lernen noch komfortabler und nachhaltiger. Zahlreiche KundInnen schätzen zudem, dass jedes Training auch bei ihnen im Unternehmen stattfinden kann.



Dieter Prommer konzentriert sich auf die Bezirke im Oberland und Innsbruck.



Verkauf im Handel: Der Erstkontakt zu den Kunden

Der erste Eindruck kennt keine zweite Chance! Er entscheidet maßgeblich über den gesamten Verlauf des Verkaufsgesprächs. In diesem Seminar erlernen VerkäuferInnen, wie sie sich direkt am Point of Sale richtig verhalten. Damit eignet er sich optimal für neue MitarbeiterInnen im Verkauf und QuereinsteigerInnen. Aber auch langjährige MitarbeiterInnen frischen in diesem Kurs ihre Verkaufskennnisse auf.

Verkauf im Handel: Service-Exzellenz

Was erwarten sich Kunden von modernem Service im Handel? Übertreffend Sie mit Ihrem Service die Erwartungen Ihrer Kunden und legen Sie damit die Basis dafür, dass Ihr Kunde gerne wiederkommt.

Über das Sortiment oder die Preise allein kann sich kaum noch ein Unternehmen vom Wettbewerb abheben – daher gewinnt der Kundenservice eine immer höhere Bedeutung. Sie erfahren, welche Ansprüche Kunden an die Serviceleistungen von Handelsunternehmen stellen, was die Grundvoraussetzungen dafür sind und wie Sie exzellenten Service garantieren können. Mit dieser hohen wahrgenommenen Qualität stellen Sie sicher, dass Ihr Kunde gerne wieder bei Ihnen kauft.



Neu in Verkauf und Außendienst

In diesem Kurs stärken alle jene ihre Souveränität und Professionalität, welche neu eine Aufgabe in Verkauf und Außendienst übernommen haben. Von erfolgreichen SpitzenverkäuferInnen eignen Sie sich das Know-how erfolgreichen Verkaufens an und erfahren, wie sie Verkaufsgespräche so gestalten, dass sie zum Abschluss gelangen.

Im Mittelpunkt des Trainings stehen Verkaufspsychologie, Beziehungs- und Atmosphärenaufbau, Verkaufskommunikation, Bedarf-, Problem- und Zielanalyse sowie Abschlusstechnik.

Spitze im Verkauf: Souverän vom Erstkontakt zum Abschluss

Wer imstande ist, Produkte besser zu erklären, und wem es gelingt, eine Beziehung zu seinen KundInnen aufzubauen, der wird am Ende das größere Stück des Kuchens bekommen. Dies verhilft nicht nur Ihren KundInnen zum gewünschten Produkt, sondern auch zu Zufriedenheit bei den VerkäuferInnen.

In diesem Training erhalten Ihre VertriebsmitarbeiterInnen eine Übersicht über den „State of the Art“ im Verkauf. Der Kurs richtet sich an erfahrene VerkäuferInnen, welche ihr Wissen nach oben hin abrunden möchten. Dazu bietet er eine Mischung aus theoretischen Inputs und praktischen Übungen.

Ihr persönlicher Verkaufsstil zählt

Ob KundInnen kaufen oder nicht, hängt oft genug von der Persönlichkeit der VerkäuferInnen ab. In diesem Kurs erfahren alle, die im Verkauf tätig sind, wie sie eine unverwechselbare Marke als VerkäuferIn aufbauen. Dadurch gelingt es, künftige Verkäufe leichter abzuwickeln.

Erfolgreiche Neukundenakquise durch Weiterempfehlung

Empfehlungsmarketing gehört zu den erfolgversprechendsten Marketingmaßnahmen. Denn Empfehlungen von anderen werden als besonders glaubwürdig bewertet.

In diesem Kurs erfahren Sie, wie Sie Empfehlungsmarketing für Ihr Unternehmen nutzen können. Wie? Indem Sie Ihre KundInnen zu VerkäuferInnen machen.



Beschwerdemanagement

Professioneller Umgang mit Kritik zeigt Ihren Kundinnen, dass Sie sie ernst nehmen. Gutes Beschwerdemanagement legt daher nicht selten den Grundstein für weitere Verkäufe.

Sicher: Im ersten Moment erweisen sich Beschwerden und Reklamationen für viele als unangenehm. Viele wissen nicht, wie sie mit dieser Situation richtig umgehen sollen. Dieser Workshop vermittelt aktuelle Erkenntnisse über das Verhalten unzufriedener Kunden und verdeutlicht, welche Ziele mit Hilfe eines aktiven Beschwerdemanagements erreicht werden können. Ihre MitarbeiterInnen erhalten konkrete Hinweise zur Erfüllung der Einzelaufgaben, um reklamierende Kunden zufriedenzustellen. Weiters erhalten sie Tipps, wie ein funktionelles Beschwerdemanagement strukturiert und erfolgreich arbeitet.

Telefonverkauf: Tipps und Tricks für das perfekte Telefonat

Nicht umsonst werden Telefonate als Visitenkarten eines Unternehmens bezeichnet, denn oft stellen sie den ersten Kontakt zwischen Unternehmen und KundInnen her. Umso wichtiger erweist es sich, dass Ihre MitarbeiterInnen am Telefon professionell und kompetent wahrgenommen werden. Dieses Telefontraining wird speziell auf Ihr Unternehmen abgestimmt. Dadurch eignen sich Ihre MitarbeiterInnen die Fähigkeit an, die Kundenzufriedenheit zu steigern sowie die KundInnenbindung zu erhöhen.

Imagefaktor Telefon: Ihr überzeugender Auftritt

In diesem Training erfahren Ihre MitarbeiterInnen, was es heißt, kundenorientiert zu telefonieren und so den Grundstein für zufriedene KundInnen und erfolgreiche Geschäfte zu legen.

Sie erlernen, was die optimale Gesprächsvorbereitung umfasst, wie ein Telefonat gezielt geführt wird und wie der eigene Arbeitsplatz so organisiert wird, dass Telefonate vom gewünschten Erfolg gekrönt sind. Dieses Wissen eignet sich insbesondere für SekretärInnen, SachbearbeiterInnen, Büro- und ChefassistentInnen und für alle MitarbeiterInnen, welche das Unternehmen nach außen repräsentieren.

Perfektes Dekorieren

Der Einzelhandel lebt stark vom Impulskauf. Dem perfekt gestalteten Schaufenster kommt daher enorme Bedeutung zu. Denn sie geben PassantInnen und KundInnen einen schnellen, unverbindlichen Blick auf Produkte und Dienstleistungen. Sie sollen anlocken, Interesse wecken, zum Betreten des Geschäfts einladen und letztlich zum Kauf animieren. Gleichzeitig sollen sie ein Image vermitteln, welches dem Unternehmen und seinen Produkten gerecht wird.



Online-Marketing: Aktuelle Trends und neue Herausforderungen gekonnt meistern

Im Online-Marketing gelten besondere Regeln, welche sich vom Offline-Marketing unterscheiden.

In diesem Workshop erfahren Ihre Marketing-MitarbeiterInnen, worauf es heute im Online-Marketing ankommt, welche Möglichkeiten es gibt und welche für das Unternehmen möglichst gewinnbringend eingesetzt werden können. Grundlage bildet eine durchdachte Kommunikations- und Werbestrategie. Wie eine solche aufgebaut wird, ist ebenfalls Bestandteil des Trainings.

Social-Media-Marketing

Dieses Seminar zeigt, wie Sie Social Media in Ihrem Unternehmen einsetzen können, wie Sie neue Zielgruppen erreichen und diese gezielt ansprechen können. Außerdem erfahren Sie, worauf es beim Einsatz verschiedener Social-Media-Kanäle ankommt. Anhand von Praxisbeispielen erhalten Sie Anregungen, wie Sie Ihre Produkte und Ihr Unternehmen abseits des klassischen Marketings positionieren können.

Facebook- und Instagram-Marketing

Facebook und Instagram gehören nach wie vor zu den größten Social-Media-Netzen, die Unternehmen für ihre Kommunikation nutzen können. Beide Kanäle bieten umfassende, passgenaue Werbemöglichkeiten.

Im Workshop lernen Sie alle Möglichkeiten von Facebook bzw. Instagram kennen. Sie erfahren, welche Werbemöglichkeiten sich für Ihr Unternehmen optimal eignen. Nicht zuletzt zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre Facebook- und Instagram-Anstrengungen auch auf andere Netzwerke ausdehnen können.

Service-Design

Jedes Produkt ist nur so gut wie das Service, welches rund um das Produkt geboten wird. Große Marken leben es vor – „Service Design Thinking“ ist für sie längst fester Bestandteil ihres Produktentwicklungsportfolios. Service-Design bezeichnet die optimale Gestaltung von Dienstleistungen und der damit im Unternehmen ablaufenden Prozesse. Im Mittelpunkt stehen dabei die KundInnen mit ihren individuellen Ansprüchen.

Das Ziel besteht natürlich darin, mehr Verkäufe zu generieren und KundInnen zu binden.

Die Zielgruppe dieses Trainings sind daher Führungskräfte, Prozessverantwortliche, Key-AccounterInnen, KundenbetreuerInnen, Sales ManagerInnen sowie alle, die im direkten KundInnenkontakt stehen.



Qualifizierter E-Commerce-Experte

Sie wollen Ihre Waren oder Dienstleistungen künftig auch online anbieten und sich einen Überblick verschaffen, welche Optionen es im Online-Handel gibt, was sie kosten und was die Vor- und Nachteile sind? In diesem Lehrgang lernen Sie und Ihre MitarbeiterInnen alle Aspekte des E-Commerce kennen.

Sie erarbeiten sich die notwendigen Qualifikationen, um einen Onlinehandel ganzheitlich zu planen bzw. zu beauftragen, umzusetzen und zu betreiben. Der Schwerpunkt liegt im Verwalten und Vermarkten eines eigenen Online-Shops.



Ausbildertraining: Pädagogische, methodische und rechtliche Voraussetzungen für die Arbeit mit Lehrlingen

Das Ausbildertraining vermittelt alle pädagogischen, methodisch-didaktischen und rechtlichen Kenntnisse, welche für die Lehrlingsausbildung notwendig sind. Das Ausbildertraining des WIFI Tirol samt Fachgespräch ersetzt die Ausbilderprüfung und berechtigt dazu, Lehrlinge im Betrieb auszubilden.

In diesem Training erlernen Sie nicht nur, wie Lehrlinge fachlich am besten gebildet werden. Sie schulen zudem Kommunikationsfähigkeiten und weitere Soft Skills, die dabei helfen, sämtliche Herausforderungen der Lehrlingsausbildung zu meistern.



Kopf frei! Mit Zeit- und Selbstmanagement zum entspannten Arbeitsalltag.

Zeit stellt einen begrenzten Faktor im Arbeitsalltag dar. Umso wichtiger erweist es sich, dass Ihre MitarbeiterInnen effizient mit ihrer Arbeitszeit haushalten.

In diesem Training eignen Sie und Ihre MitarbeiterInnen sich die Kompetenz an, Ihre Ressourcen gezielt einzusetzen und mit ihren Kräften zu haushalten. Dazu identifizieren Sie sogenannten Zeitfresser. Sie lernen, Prioritäten zu setzen, schulen die Problemlösungskompetenz und trainieren, wie gezielte Kommunikation und Kooperation allen das Leben einfacher macht.



Gesund und FIT am Arbeitsplatz

Leistungsfähige und -willige MitarbeiterInnen sind der wichtigste Faktor in jedem Unternehmen. Gesunde, agile MitarbeiterInnen bilden die Grundlage des Unternehmenserfolgs.

Dieser Kurs zeigt auf, wie MitarbeiterInnen langfristig gesund erhalten werden. Zu diesem Zweck vermitteln wir Ihnen zahlreiche Tipps, Tricks und Kenntnisse, die dazu beitragen, die tägliche Arbeit schonend für die Gesundheit der MitarbeiterInnen zu gestalten.

Ihre Ansprechpartner

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

MMag. Daniel Gostner
t: 05 90 90 5-7246
e: daniel.gostner@wktirol.at

Mag. Dieter Prommer
t: 05 90 90 5-7235
e: dieter.prommer@wktirol.at

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

Stand: Jänner 2022

