



Weiterbildung für Fach- und Führungskräfte

seit 1993

Weiterbildungen mit Praxisbezug

Kurse Seminare
Fortbildung Weiterbildung

Inhaltsverzeichnis

Bildungsqualität	2
Bildungsorte.....	3
Mitarbeitende führen	4
Korrekte Arbeitszeugnisse	5
Mitarbeitergespräche - Beurteilung und Förderung	6
Kommunikation für Führungskräfte	7
Arbeitsmethodik / Zeitmanagement / Selbstmanagement	8
Knigge für Handwerker, Monteure und Servicetechniker	9
Erfolgreiches Inkasso	10

Bildungsqualität

Viele Unternehmen vertrauen uns immer wieder weitere Mitarbeitende zur Weiterbildung an. Diese Stammkunden sind ein wichtiger Indikator für eine hervorragende Bildungsqualität.

Zu unseren Teilnehmenden zählen Mitarbeitende der unterschiedlichsten Unternehmen und Institutionen. Die Unternehmensgrößen umfassen alle Branchen und Bereiche - vom Familienunternehmen bis zum internationalen Konzern.

Nachweis Bildungsqualität

Alle unsere Teilnehmenden bewerten die besuchte Weiterbildung anschliessend schriftlich. Die auf diesem Wege erhaltenen Informationen gestatten uns, Ihnen eine hohe Bildungsqualität zuzusichern. Die Zusammenfassungen der Bewertungen finden Sie unter bbp-bildung.ch/bildungsqualitaet

Besonderheiten der BBP-Weiterbildungen

- die meisten Weiterbildungen werden mit maximal 8 Teilnehmenden durchgeführt
- die Weiterbildungsunterlagen dienen auch nach einer Weiterbildungen als Nachschlagewerk
- die Weiterbildungsunterlagen enthalten aktive Arbeitshilfen wie Checklisten, Musterformulare, Vorlagen
- alle Arbeitshilfen können zur späteren Weiterverwendung im Arbeitsalltag ab unserer Website heruntergeladen werden
- es werden reale Situationen der Teilnehmenden für den Praxistransfer eingesetzt - keine "nehmen-wir-an-Situationen"
- auch nach dem Besuch einer Weiterbildung können Teilnehmende zum entsprechenden Thema bei uns Rat holen. Dieser Service ist Bestandteil der Weiterbildung und basiert auf unserem erklärten Ziel, dass die Teilnehmenden in der alltägliche Praxis maximal von ihrer Weiterbildung profitieren müssen.

Zu den unterschiedlichen Themenkreisen wird die jeweils geeignetste Methodik eingesetzt: Moderation / Lehrgespräche / Einzel- und Gruppenarbeit mit Präsentationen / Videotrainings mit Analysen / Fallbeispiele der Teilnehmenden / Checklisten / Bewertungstabellen. Die Unterlagen sind so gestaltet, dass sie auch nach einer Weiterbildung als Nachschlagewerke und Arbeitswerkzeuge dienen.

Aktives Lernen / Praxistransfer

Aktives Lernen bedeutet, die Teilnehmenden in die Gestaltung, den Ablauf und die Umsetzung der Thematik mit einzubeziehen. Deshalb arbeiten wir mit realen Beispielen der Teilnehmenden, denn nur so findet ein nachhaltiger Praxistransfer statt.

Nur wer sich aktiv am Weiterbildungsgeschehen beteiligen kann und sich betroffen fühlt, hat auch nach längerer Zeit noch einen Nutzen. Der Einsatz von multimedialen Trainingshilfen - Schrift / Ton / Bild - unterstützt den Lernerfolg.

Für die reale Praxis -> aus der realen Praxis

Die BBP-Weiterbildungen zeichnen sich durch einen sehr starken Bezug zur realen Praxis aus und sind im täglichen Arbeitsumfeld erprobt. Die Teilnehmenden verfügen nach einer Weiterbildung über kompetentes Wissen, das sie schnell im Unternehmen umsetzen können.

Deshalb legen wir grössten Wert darauf, dass die Teilnehmenden aus unserem Erfahrungspotential sowie aus dem anderer Teilnehmenden einen hohen persönlichen und praktischen Nutzen ziehen können.

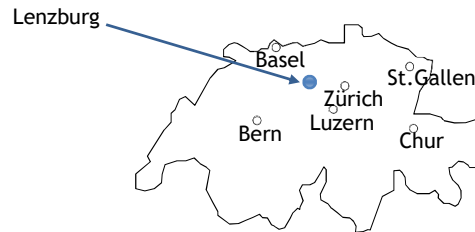
Leitung

Eine der grundlegenden Voraussetzungen ist, dass die Leitung einer Weiterbildung zum entsprechenden Themenkreis über eine umfangreiche und aktuelle praktische Erfahrung verfügt = Praxis statt Theorie.

Zertifizierung BBP

Wir bilden seit 1993 Mitarbeitende von Unternehmen zielgerichtet und streng praxisorientiert weiter. Um unseren Kunden immer einen optimalen Nutzen bieten zu können, haben wir uns zusätzlich durch ein externes Audit überprüfen lassen und waren von 2004 bis 2007 eduQua-zertifiziert.

Bildungsorte



Öffentliche Weiterbildungen

Unser Hauptstandort für öffentliche Kurse befindet sich in Lenzburg. Lenzburg liegt zwischen Zürich und Aarau und ist sowohl mit öffentlichen Verkehrsmitteln als auch dem Auto gut erreichbar.

Detaillierte Informationen zu allen Bildungsorten finden Sie auf unserer Website unter bbp-bildung.ch/anreise.

Weiterbildungen für Firmen und Institutionen

Für besondere Bedürfnisse eines Unternehmens können alle Weiterbildungen mit spezifischen Profilen gestaltet werden. Die Konzeption und die zu erreichenden Ziele werden mit dem jeweiligen Unternehmen individuell festgelegt. Detaillierte Informationen zu unseren Weiterbildungen erhalten Sie auf unserer Website unter [Bildungsangebote](#).

Der Aufbau wird immer gezielt auf die Bedürfnisse und Zielsetzungen des Unternehmens abgestimmt. Dabei können wahlweise

- Module aus verschiedenen bestehenden Weiterbildungen zu einer gezielten Weiterbildungen zusammengefügt werden
- bestehende Weiterbildungen als Basis dienen und Firmenbesonderheiten einfließen

Die Grundlage dazu bildet der gezielte Bedarf, welcher in einem vorhergehenden, detaillierten Informationsaustausch ermittelt wird.

Bildungsqualität

Oftmals ist es schwierig, bereits im Vorfeld die Qualität einer Weiterbildung klar erkennen zu können. Damit Sie sich ein gezieltes Bild machen können, haben wir für Sie die Bewertungen der bisherigen Teilnehmenden von Weiterbildungen auf unserer Website zusammengestellt.

Besonderheiten

Normalerweise nehmen an einer Weiterbildung maximal acht Personen teil. Dadurch kann ein bleibender Erfolg besser erzielt werden und der Praxistransfer ist optimal gewährleistet. Je nach Thema und Zielsetzung können vereinzelt auch mehr Personen teilnehmen. Auch nach einer Weiterbildung können die Teilnehmenden mittels Rückfragen auf unsere Unterstützung zählen!

Durchführungsorte

Den Durchführungsort können Sie definieren:

- in Ihren Räumlichkeiten oder einem anderen Ort Ihrer Wahl
- in den Räumlichkeiten des WBZ Lenzburg

Die Räumlichkeiten sollen folgende Anforderungen erfüllen:

- die räumlichen Verhältnisse sind grosszügig bemessen
- Bestuhlung-Tische in U-Form
- absolute Störungsfreiheit ist gegeben
- für die Seminare *Mitarbeitende führen*, *Mitarbeitergespräche* und *Kommunikation für Führungskräfte* benötigen wir einen zweiten, direkt angrenzenden Raum für die Videotrainings

Die Räumlichkeiten müssen lediglich Flip-Charts sowie eine Projektionsfläche (Leinwand / weisse Wand / grossen Monitor) enthalten. Die weitere technische Ausrüstung wie Laptop, Beamer, Kamera werden von uns mitgebracht.

Für eine gezielte Offerte rufen Sie uns einfach an oder senden Sie uns eine E-Mail über unser [Kontaktformular](#).

Mitarbeitende führen

Firmenseminar

Verhaltenskompetenz als Erfolgsfaktor - Führungsseminar mit hohem Praxisbezug

Die kompetente Mitarbeiterführung ist ein wesentliches Kriterium zum Unternehmenserfolg. Entscheidend ist die Fähigkeit, Mitarbeitende ziel- und ergebnisorientiert führen und auch immer wieder motivieren zu können. Das vorhandene Fachwissen bildet zwar eine gute Basis. Vorrangig sind jedoch persönliche Verhaltensmuster, kommunikative Fähigkeiten sowie die Kenntnis und Beherrschung der wichtigsten Führungsinstrumente.

Nutzen

Im Firmenseminar Mitarbeiterführung optimieren die Teilnehmenden ihr persönliches Führungsverhalten und können es zielorientiert weiter entwickeln. Sie können im Arbeitsalltag mittels optimierter Führungsinstrumente positiv beeinflussend auf ihre Mitarbeitenden einwirken.

Ziele des Seminar Mitarbeitende führen

Die Teilnehmenden

- erkennen und verfeinern ihre persönlichen Führungseigenschaften
- kennen ihre Aufgaben und Verantwortungen als Führungskraft
- wissen, wie sie Akzeptanz ausbauen und natürliche Autorität entwickeln
- können bei Fehlverhalten oder schlechter Leistung korrekt reagieren
- können problematische Situationen erkennen, analysieren und beseitigen
- wissen, wie sie Mitarbeitende motivieren um Ziele zu erreichen
- können in jeder Führungssituation klar und verständlich kommunizieren
- können neue Mitarbeitende richtig ins Team einführen
- kennen die wichtigsten Führungsinstrumente und können sie anwenden

und können dadurch den Wandel zur aktiven Führungskraft optimal vollziehen

Seminarinhalt

- Was heisst Mitarbeiterführung = Führungsverantwortung
- Elementare Grundsätze der Mitarbeiterführung
- Erwartungen an Mitarbeitende und Führungspersonen
- Anforderungen an Führungspersonen - Entwicklungspotential
- Analyse und Optimierung der persönlichen Führungseigenschaften
- Führen heisst kommunizieren
- Grundlagen der Kommunikation - Gesprächsführung
- Zielgerichtet Aufträgen erteilen
- Erfolgreich delegieren
- Grundlagen zu Führungsstilen, Führungsverhalten und Führungstechniken
- Kritik konstruktiv und ziel- und handlungsorientiert anbringen
- Umgang mit Konflikten zwischen Mitarbeitenden
- Beziehung und Umgang Vorgesetzte - Mitarbeitende
- Elemente der motivierenden Wertschätzung
- Verhalten im Team als Führungskraft - wen führe ich, was erwarte ich
- Einführung von neuen Mitarbeitenden

Methodik / Lehrmittel

Alle Themen werden eingehend behandelt und in Einzel- oder Gruppenarbeiten ausgearbeitet. Dem gegenseitigen Gedankenaustausch und dem Praxistransfer wird genügend Platz eingeräumt.

Vor dem Führungsseminar erfolgt eine persönliche Selbsteinschätzung mittels Arbeitsblatt.

Während dem Führungsseminar wird zu den Themenkreisen die jeweils geeignetste Methodik eingesetzt: Moderation / Einzel- und Gruppenarbeit mit Präsentation / Videotraining mit Analyse / Fallbeispiele der Teilnehmenden / Checklisten / Gruppengespräche.

Etwa 2 Monate nach dem Führungsseminar wird am Erfahrungs-Treffen (ERFA) die Zielerreichung überprüft. Der Termin wird im Seminar gemeinsam festgelegt.

Das Seminar-Handbuch dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Seminar und kann nach dem Seminar als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden.

Die Arbeitsblätter und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten die Teilnehmenden auch als **Download im Word-Format**.



Teilnehmende

Wir empfehlen dieses Führungsseminar für

- Mitarbeitende, die demnächst Führungsaufgaben übernehmen, jedoch bereits erste Erfahrungen zB. als Stellvertretung haben
- Führungskräfte, welche diese Aufgabe kürzlich übernommen haben
- Erfahrene Führungskräfte, die sich mit sich selbst auseinandersetzen wollen

Dieses Führungsseminar eignet sich grundsätzlich gut für das gesamte Kader und Nachwuchskader aller Branchen.

Anzahl Teilnehmende

4 - 8 Personen

Seminardauer

- 3 Tage Seminar, je 09.00 - 17.00 Uhr
- ½ Tag ERFA-Treffen, 13.30 - 17.00 Uhr

Je nach Bedarf kann die Seminardauer entsprechend den gewünschten Themen auch angepasst werden.

Seminarleitung

Die Seminarleitung verfügt selbst über eine lange Führungserfahrung in verschiedenen Unternehmensgrößen und Branchen. Die BBP unterstützt auch im Rahmen der Beratungstätigkeit Unternehmen bei der Optimierung ihrer Führungskonzepte.

Seminarort

Das Seminar kann an einem Ort nach Wahl der Auftraggeberin durchgeführt werden.

Für dieses Seminar benötigen wir einen zweiten, direkt angrenzenden Raum für die Videotrainings.

Korrekte Arbeitszeugnisse

Firmenkurs

Sicherheit beim Verfassen von Arbeitszeugnissen

Das Erstellen von korrekten Arbeitszeugnissen ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Arbeitszeugnisse müssen einerseits den rechtlichen Bestimmungen genügen und andererseits so formuliert sein, dass sie eine reale Aussagekraft besitzen.

Ein korrekt verfasstes Arbeitszeugnis ist sowohl für Arbeitnehmende als auch für das ausstellende Unternehmen eine Visitenkarte.

In diesem Kurs lernen Sie die theoretischen Grundlagen, die optimale Gestaltung, den richtigen Inhalt und die korrekten Formulierungen von Arbeitszeugnissen. Für einen optimalen Praxistransfer üben Sie das Verfassen von Arbeitszeugnissen im Kurs. So erlangen Sie mehr Sicherheit beim Schreiben von Arbeitszeugnissen.

Ihr Nutzen

- Sie fühlen sich bei der Ausstellung von Arbeitszeugnissen sicher
- Sie können auch problematische Arbeitszeugnisse rechtssicher erstellen
- Sie haben die Erstellung von Arbeitszeugnissen unter Anleitung trainiert
- Sie kennen die widerrechtlichen „Code-Fallen“

Kursziel

Sie können nach dem Kurs

- Zeugnisse anderer Unternehmen korrekt interpretieren
- Arbeitszeugnisse nach einer klaren Systematik aufbauen
- Arbeitszeugnisse nach den geltenden Regeln verfassen
- negative Vorkommnisse und Situationen richtig formulieren
- intern mit Vorgesetzten der Linie realitätsbezogen kommunizieren

und haben das Wissen zum aktuellen Stand der Rechtsprechung in der Praxis

Kursinhalt

- Interpretation von Arbeitszeugnissen
- Recht auf Zeugnis
- Zeugnisarten
- Pflichten der Arbeitgebenden
- Was gehört ins Zeugnis - was darf nicht ins Zeugnis
- Unzulässige Formulierungen und Aussagen
- Aufbau und Struktur von Zeugniselementen
- Beschreibungen der Leistungen
- Beschreibungen des Verhaltens
- Formulierungen in speziellen Situationen
- Trainings zur Erstellung von Arbeitszeugnissen
- Umgang mit Referenzen
- Konsequenzen

Methodik / Lehrmittel

Referate, Musterbeispiele, Einzelarbeiten. Der Kursinhalt wird praxisorientiert vermittelt und durch Beiträge der Teilnehmenden ergänzt. Auf besondere Anforderungen wird gezielt eingegangen.

Das Kurs-Handbuch bildet die Kursunterlage und dient später der effizienten Umsetzung im Arbeitsalltag. Das Handbuch ist ergänzt durch

- Checklisten
- Arbeitsblätter
- Formulierungsmustern

Die Formulare, Checklisten und Formulierungshilfen sowie Textmuster für den Arbeitsalltag stehen Ihnen auch als Download im Word-Format zu Verfügung.



Teilnehmende

Dieser Kurs eignet sich sehr gut für

- Personalverantwortliche
- Personalsachbearbeitende
- Unternehmensleitungen
- Vorgesetzte aller Führungsstufen

Anzahl Teilnehmende

- 4 - 8 Personen

Voraussetzungen

Sie sollten entweder erste Erfahrungen mit Arbeitszeugnissen mitbringen oder unmittelbar vor der Übernahme dieser Aufgabe stehen.

Kursdauer

Dieser Kurs dauert

- 1 Tag, 09.00 - 17.00 Uhr

Kursleitung

Die Kursleitung verfügt über eine langjährige Erfahrung im Umgang mit Arbeitszeugnissen und kennt die geltenden Usancen in der Praxis.

Kursort

Der Kurs kann an einem Ort nach Wahl der Auftraggeberin durchgeführt werden.

Mitarbeitergespräche - Beurteilung und Förderung

Firmenseminar

Zukunftsorientierte Mitarbeitergespräche sind ein grundlegendes Element der Mitarbeiterführung

Gespräche mit Mitarbeitenden müssen in erster Linie die Ziele und Wege für die Zukunft aufzeigen - in Jahresgesprächen oder im Alltag. Dadurch erhalten Mitarbeitende klar nachvollziehbare, objektive und sachliche Definitionen der Zukunftsanforderungen in Verhalten und Leistung. Nur in einem gut und klar geführten Gespräch lassen sich Stärken, Optimierungsansätze, Neigungen und Zukunftspläne der Mitarbeitenden korrekt ermitteln und umgekehrt die Bedürfnisse des Unternehmens klar kommunizieren. Dieses Wissen dient Führungskräften und Mitarbeitenden dazu, die zukünftige Zusammenarbeit optimal zu gestalten.

Wichtiger Bestandteil des Seminars ist das Erkennen des Nutzens der Mitarbeitendengespräche als aktives Führungsinstrument.

Nutzen

Die Teilnehmenden

- können die MAG als echtes Führungsinstrument einsetzen
- erkennen den Nutzen der Mitarbeitergespräche
- können sich optimal auch auf kritische Gespräche vorbereiten und diese Gespräche zukunftsorientiert führen
- können ein optimales, konfliktfreies Gespräch führen
- weichen auch heiklen Themen nicht aus

Seminarziel

Nach dem Seminar sind die Teilnehmenden in der Lage

- aus Mitarbeiterbeurteilungen zukunftsorientierte Jahresgespräche zu machen
- zielgerichtete und ergebnisorientierte Mitarbeitergespräche vorzubereiten
- Mitarbeitergespräche so zu führen, um die Ziele zu erreichen
- Wertschätzung nachhaltig vermitteln
- alle Themen korrekt, ziel- und zukunftsorientiert zu besprechen
- die zukünftige Zusammenarbeit mittels Gesprächen optimal zu gestalten
- Mitarbeitende im Rahmen der MAG aufgabengerecht zu fördern
- periodische MAG sachlich und korrekt zu führen - auch schwierige

Seminarinhalt

- Kommunikation und Gesprächsführung
- Entwicklung und Förderung von Mitarbeitenden
- Definition von Zielen
- Kommunikation zur Vorbeugung von Konflikten
- Vorbereiten der Unterlagen für die Mitarbeitergespräche
- Vorbereitung der periodischen Mitarbeitergespräche
- Zielvereinbarungen und Zielkontrolle
- Die Massnahmen als Konsequenz aus dem Gespräch

Die Teilnehmenden führen realitätsnahe Mitarbeitergespräche durch, welche mittels Videoanalyse ausgewertet werden.

Methodik / Lehrmittel

Vorbereitung: Die Teilnehmenden bereiten sich mittels Fragebogen auf das Seminar vor. Dies dient der Seminarleitung zur optimalen Vorbereitung auf ein situationsbezogenes Seminar. Die Teilnehmenden füllen ein firmeneigenes MAG-Formular aus.

Der Seminarinhalt wird praxisorientiert vermittelt. Auf die persönlichen Situationen der Teilnehmenden wird gezielt eingegangen.

Der Praxistransfer erfolgt durch Referate, Einzelarbeiten, Plenumsgespräche sowie Trainings mit Videoanalyse.

Das **Seminar-Handbuch** dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Seminar und kann nach dem Seminar als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden. Arbeitsblätter und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



Teilnehmende

Dieses Seminar eignet sich sehr gut für

- Vorgesetzte aller Führungsstufen
- Fachkräfte mit Führungsfunktionen

Anzahl Teilnehmende

- optimal nehmen maximal 8 Personen an diesem Seminar teil

Voraussetzungen

Das Unternehmen muss bereits über ein bestehendes MAG-System mit den entsprechenden Unterlagen verfügen. Diese Unterlagen finden im Seminar Verwendung.

Die Teilnehmenden müssen keine Voraussetzungen erfüllen - erste Erfahrungen als Führungskraft sind aber von Vorteil.

Seminardauer

Dieses Seminar dauert

- 1 Tag, 09.00 - 17.00 Uhr

Seminarort

Das Seminar kann an einem Ort nach Wahl der Auftraggeberin durchgeführt werden.

Für dieses Seminar benötigen wir einen zweiten, direkt angrenzenden Raum für die Videotrainings.

Seminarleitung

Die Seminarleitung verfügt über langjährige Führungserfahrung und hat bereits in verschiedenen Unternehmen Qualifikationssysteme eingeführt und bestehende MAG-Systeme optimiert.

Kommunikation für Führungskräfte

Firmenseminar

Kommunikation als Erfolgsfaktor in der Mitarbeiterführung

Für Führungskräfte ist das Mittel der Kommunikation eines der wesentlichsten Elemente um sich mitzuteilen und um von anderen Mitteilungen zu erhalten.

Fast niemand ist in der Lage, seine Sprache - verbal oder nonverbal - ununterbrochen zu beherrschen. Führungskräfte sollten weitestgehend neutral bleiben können. Es ist wichtig, die verschiedenen Elemente der Kommunikation zu kennen, denn nur so lässt sich ein Unternehmen und seine Mitarbeitenden führen.

Seminarziel

Die Teilnehmenden des Unternehmens werden so trainiert, dass sie in folgenden Bereichen praxisorientiertes Wissen erhalten und nach dem Seminar in der Lage sind

- Grundlagen der Kommunikation zu kennen
- eigene Optimierungspunkte zu erkennen
- die richtigen Hilfsmittel zweckmässig einzusetzen
- die richtige Vorgehensweise umzusetzen
- morgen mit der Umsetzung zu beginnen

Diese Zielsetzungen werden durch die besonderen Zielsetzungen der Auftraggeberin und der Teilnehmenden ergänzt.

Seminarinhalt

Die Inhalte basieren auf den Zielsetzungen

- Allgemeine Gedanken zur Kommunikation
- Kommunikation und Gesprächsführung
- Verbale / Nonverbale Kommunikation
- Soziale Konzepte
- Rollenverhalten
- Ursachen für Empfangsfehler
- Feedback / Rückmeldung
- Wahrnehmung
- Vorurteile und Stereotype
- Bedeutung der Körpersprache
- Ein Gespräch vorbereiten - durchführen - auswerten
- Allgemeine Gesprächsregeln

Vorbereitung

Die Teilnehmenden beantworten einen Fragebogen, welcher darüber Auskunft gibt, wo sie persönlich die grössten „Stolpersteine“ in ihrer heutigen Kommunikation sehen und was sie gerne in Zukunft verbessern wollen.

Die Antworten dienen der Seminarleitung zur optimalen Vorbereitung auf ein für die Teilnehmenden praxisorientiertes Seminar.

Methodik / Lehrmittel

Zu den verschiedenen Themenkreisen wird die jeweils geeignetste Methodik eingesetzt: Moderation / Fallbeispiele der Teilnehmenden / Einzel- und Gruppenarbeiten.

Handbuch, Checklisten, Arbeitsblätter, Unterlagen der Teilnehmenden.

Rollentrainings mit Videoanalyse.



Teilnehmende

Dieses Seminar eignet sich sehr gut für

- Führungskräfte aller Stufen

Anzahl Teilnehmende

- optimal nehmen maximal 8 Personen an diesem Seminar teil

Seminardauer

Dieses Seminar dauert standardmässig

- 2 Tage, 09.00 - 17.00 Uhr

Optionales ERFA-Treffen

Um die Nachhaltigkeit dieses Seminars zu optimieren, kann zusätzlich ein Erfahrungsaustausch-Treffen gebucht werden. Dieses findet ca. 2-3 Monate nach dem Seminar statt.

Das optionale ERFA-Treffen dauert

- ½ Tag, 13.30 - 17.00 Uhr

Seminarort

Das Seminar kann an einem Ort nach Wahl der Auftraggeberin durchgeführt werden.

Für dieses Seminar benötigen wir einen zweiten, direkt angrenzenden Raum für die Videotrainings.

Seminarleitung

Der Seminarleiter verfügt über eine langjährige Erfahrung in der Weiterbildung von Erwachsenen.

Seit 1994 leitet er Seminare für Führungskräfte.

Ausserhalb der BBP war er Lehrbeauftragter an der Berner Fachhochschule zum Thema Präsentation, Rhetorik und Moderation.

Arbeitsmethodik / Zeitmanagement / Selbstmanagement

Firmenkurs

Gute Arbeitsorganisation, optimales Selbstmanagement und gezieltes Zeitmanagement führen zu einer effizienten und effektiven Aufgabenbewältigung

Unter den Sammelbegriff Arbeitsmethodik fallen Arbeitsorganisation - Arbeitstechnik - Selbstmanagement - Zeitmanagement Informationsflut, Termindruck, volle Schreibtische und verschiedenste Unterbrechungen prägen für viele den Berufsalltag. Um die eigenen Ressourcen optimal zu nutzen ist es wichtig, Ziele effizient zu verfolgen und Aufgaben strukturiert anzugehen. So erreichen Sie einen besseren Überblick und bewältigen Ihre täglichen Aufgaben ohne unnötigen Druck.

Arbeitsmethodik ist das Instrument der Selbstorganisation. Wer also mit gezielter Methodik in Bezug auf Ordnung, Termine, Ziele, Zeit sowie eigene Ressourcen arbeitet, erweist sich selbst den grössten Gefallen.

Nutzen

Der Nutzen kommt - wie bei vielen anderen Dingen im Leben auch - erst, nachdem der erste Schritt gemacht und die Anfangsinvestition gemacht ist:

- Fehler werden weniger
- Dauernde Überstunden werden kleiner / entfallen
- Sie vergessen nichts mehr
- Hektik wird wesentlich kleiner / verschwindet
- Nervosität nimmt massiv ab / verschwindet
- Stress entsteht erst gar nicht
- Sie haben Ihren Arbeitsplatz "im Griff"

Kursziele

Nach dem Seminar sind die Teilnehmenden in der Lage

- den eigenen Arbeitsstil zu erkennen und Optimierungen vorzunehmen
- die richtigen Arbeitshilfsmittel zweckmässig einzusetzen
- die richtige Vorgehensweise umzusetzen
- sofort mit der Umsetzung zu beginnen
- mit effizienter Arbeitsmethodik zu arbeiten
- ein optimiertes Zeitmanagement anzuwenden

Kursinhalt

- Grundlagen der Arbeitsmethodik
- Optimierung des eigenen Zeitmanagements
- Planungsinstrument Agenda - analog / digital
- Zeitfresser finden - Massnahmen gegen Zeitfresser
- Massnahmen gegen Störungen
- „Aufschieberitis“ beseitigen
- Prioritäten richtig definieren und setzen
- Richtiger Umgang mit Pendenzen
- Ordnung - finden statt suchen
- Ordnungsplanung - Ordnungssysteme
- Organisation des Arbeitsplatzes

Methodik / Lehrmittel

Der Kursinhalt wird praxisorientiert vermittelt. Auf die persönlichen Situationen der Teilnehmenden wird gezielt eingegangen.

Während dem Kurs erarbeiten Sie die ersten Schritte, damit Sie nach dem Kurs realistische Lösungsansätze haben, um Ihre Arbeitsmethodik im Alltag zu optimieren.

Das **Kurs-Handbuch** dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Kurs und kann nach dem Kurs als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden. Die Formulare und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



Teilnehmende

Dieser Kurs eignet sich sehr gut für die Optimierung der Arbeitsmethodik im administrativen Bereich.

Anzahl Teilnehmende

- 4 - 8 Personen

Voraussetzungen

Wille, die eigene Situation zu optimieren und dafür auch eine angemessene Anfangsinvestition in Kauf zu nehmen.

Kursleitung

Die Kursleitung verfügt über langjährige Erfahrung in der Optimierung von Arbeitsabläufen im administrativen Bereich.

Kursdauer

Dieser Kurs dauert

- 1 Tag, 09.00 - 17.00 Uhr

Optionales Erfahrungsaustausch-Treffen

Um die Nachhaltigkeit des Kurses zu optimieren, kann zusätzlich ein ERFA-Treffen gebucht werden. Dieses findet 2-3 Monate nach dem Seminar statt und dauert ½ Tag, 13.30 - 17.00 Uhr

Kursort

Der Kurs kann an einem Ort nach Wahl der Auftraggeberin durchgeführt werden.

Knigge für Handwerker, Monteure und Servicetechniker

Firmenkurs

Der persönliche Umgang mit Kunden macht den Erfolg

Ein guter persönlicher Umgang mit den eigenen Kunden steigert die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung massiv.

Preis-, Produkte- und Dienstleistungsunterschiede werden immer kleiner und verlieren deshalb immer mehr an Bedeutung. Dass die Qualität der geleisteten Arbeit stimmt, setzen Kunden grundsätzlich voraus. Kunden entscheiden also auf emotionaler Basis, welche Handwerker, Monteure oder Servicetechniker sie als gut empfinden - und dies hängt sehr stark vom persönlichen Verhalten ab.

Testen Sie dies einfach an Ihrem eigenen Verhalten: Wo sind Sie selbst gerne Kunde - dort wo Sie sich auf Grund des Verhaltens des Personals wohl fühlen. In diesem Kurs erarbeiten Sie sich ein gutes Wissen und Können, damit sich Ihre Kunden mit Ihnen sicher und wohl fühlen.

Nutzen

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Kundenbindung
- Senkung der Reklamationsrate
- Optimierung des Zusammenarbeitsklimas

Kursziele

Die Teilnehmenden

- wissen, was Kunden von Handwerkern, Monteuren und Servicetechnikern wirklich erwarten
- wissen, wie sie gegenüber ihren Kunden optimal auftreten
- können die Kundenzufriedenheit optimieren
- können die Kundenbindung erhöhen
- können dafür sorgen, dass sie weiterempfohlen werden
- wirken als Imageträger des Unternehmens
- können bei Reklamationen optimal reagieren
- kennen sich selbst besser und können ihr persönliches Verhalten einschätzen und optimieren

Kursinhalt

- Grundlagen der Kundenorientierung
- Erwartungen von Kunden
- Umgang mit Kunden
- Kommunikation mit Kunden
 - Begrüssung
 - Informationen zu Arbeit, Pausen, Rahmenbedingungen
 - beratende Hinweise auf zusätzlich notwendige Arbeiten
 - Zusatzverkäufe
 - Arbeitsabnahme
 - Verabschiedung
- Arbeitsplatz
- Sauberkeit
- Verhaltensregeln
- Entgegennahme und Behandlung von Reklamationen

Lehrmittel / Methodik

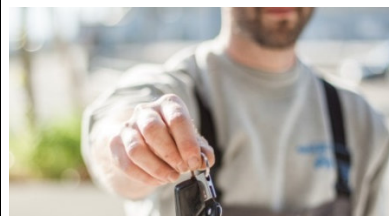
Vorbereitung: Die Teilnehmenden beantworten vor dem Kurs einen Fragebogen, welcher der Kursleitung zur ziel- und teilnehmerorientierten Vorbereitung dient.

Der Kursinhalt wird praxisorientiert vermittelt. Auf die persönlichen Situationen der Teilnehmenden wird gezielt eingegangen.

Der Praxistransfer erfolgt durch Referate, Moderation und Gruppenarbeiten.

Das **Kurs-Handbuch** dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Kurs und kann danach als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden.

Die Arbeitsblätter und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



Teilnehmende

- Handwerker
- Servicetechniker
- Monteure

aller Branchen, die beim Kunden vor Ort arbeiten.

Anzahl Teilnehmende

Optimal nehmen maximal 8 Personen am Seminar teil.

Voraussetzungen

Speziellen Voraussetzungen sind nicht notwendig. Von Vorteil sind erste Erfahrungen im direkten Kontakt mit Kunden.

Kursdauer

Dieser Kurs dauert

- einen Tag / 09.00 - 17.00 Uhr
- oder bei mehreren Gruppen
- zwei halbe Tage / 09.00 - 12.30 Uhr und/oder 13.30 - 17.00 Uhr

Kursort

Der Kurs kann an einem Ort nach Wahl der Auftraggeberin durchgeführt werden.

Für diesen Kurs ist einen zweiten, direkt angrenzenden Raum für die Videotraining optimal - fakultativ.

Kursleitung

Die Kursleitung verfügt über eine breite Erfahrung in der Kundenbetreuung und trainiert seit mehreren Jahren Handwerker / Monteure im Auftrag eines Branchenverbandes.

Erfolgreiches Inkasso

So erhöhen Sie die Chancen, um zu Ihren Guthaben zu kommen

Praxiskurs für Mitarbeitende, die im Rechnungswesen eines Unternehmens, einer Institution oder einer Behörde für das Forderungsmanagement zuständig sind.

Säumige Zahler sind für alle ein unliebsamer Teil des Geschäftslebens. Das richtige Vorgehen von der Rechnung bis zum Zwangsinkasso erleichtert vieles.

Seit 1995 haben bereits über 3'400 Personen diesen Kurs besucht.

Ihr Nutzen

- Sie können massive Verbesserungen zur Verringerung Ihrer offenen Debitoren herbeiführen.
- Sie können Ihre offenen Debitoren selbständig bearbeiten.

Kursziel

Die Teilnehmenden können nach dem Kurs ihre offenen Forderungen selbständig, also ohne fremde Hilfe, auf gütlichem und rechtlichem Weg eintreiben.

In diesem Kurs erfahren Sie auf einfache, praktische und klar verständliche Art, wie Sie im Inkassowesen von A-Z vorgehen müssen.

Kursinhalt

Vorrechtliches Inkasso

- Bestellung-Auftrag / Bestätigung / Rechnung
Korrekte Formulierung, damit diese rechtskräftige Dokumente darstellen
- Tipps zur Verhinderung von Debitorenverlusten
- Möglichkeiten zum Erhalt von Akonto- oder Vorauszahlungen
- Kunden an ihre Zahlungspflicht erinnern, ohne sie zu verärgern, die Aufforderung aber etwas bewirkt und die Zahlung erfolgt
- Möglichkeiten des einvernehmlichen Inkassos
- Mahnwesen

Zwangsinkasso nach Schuldbetreibungs- und Konkursgesetz SchKG

- **Betreibung**
Wann, wo und wie muss die Betreibung eingeleitet werden?
Welche Kosten und Zinsen können zusätzlich verlangt werden?
Welche Fristen müssen eingehalten werden?
- **Rechtsvorschlag**
Wege zur gütlichen und rechtlichen Beseitigung eines Rechtsvorschlages
- **Gerichtliches Vorgehen**
Zivilprozess nach ZPO
Rechtsöffnungsverfahren
- **Fortsetzung der Betreibung**
Unter welchen Voraussetzungen kann die Betreibung fortgesetzt werden?
- **Pfändung**
Die Pfändungsarten
Wie liest sich eine Pfändungsurkunde - was sind die Folgen?
- **Pfändungs-Verlustschein**
Was bedeutet ein Pfändungs-Verlustschein?
Wie weiter nach einem Pfändungs-Verlustschein?
- **Konkurs**
Wer wird auf Konkurs betrieben?
Wege der Betreibung auf Konkurs
Konsequenzen des Konkursverlustscheins

Lehrmittel / Methodik

Der Kursinhalt wird praxisorientiert vermittelt. Das Handbuch dient der effizienten Umsetzung im Unternehmen.

Zusätzlich können die Teilnehmenden alle offiziellen Formulare (D/F/I) und viele zusätzlichen Formulare, welche die Umsetzung im Alltag stark erleichtern, von unserer Website downloaden.



Teilnehmende

Alle Personen, die sich mit der Sicherstellung von Forderungen beschäftigen

Vorkenntnisse sind keine notwendig

Kursdauer

Dieses Seminar dauert

- 1 Tag, 09.05 - 17.00 Uhr

Kursleitung

Der Seminarleiter verfügt über eine lange Erfahrung im Inkasso. Er war während über 10 Jahren erfolgreich als Inkassoleiter in verschiedenen Unternehmen tätig und auch Geschäftsführer einer Inkassofirma.

Daten/Kosten/Anmeldung

Die aktuellen Daten mit Terminen und Orten, Kosten sowie ein Anmeldeformular finden Sie auf unserer Website unter

bbp-bildung.ch

Firmenkurs

Diesen Kurs führen wir auch als spezifischen Firmenkurs durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](mailto:info@bbp-bildung.ch)