



# Seminarkatalog 2024

## Grill und Partner

Beratung, Training, Coaching

Die Firma Grill und Partner entstand aus der Daniel Grill Unternehmensberatung, welche 1999 ihre Arbeit aufnahm. In Zusammenarbeit mit einem Netzwerk an hervorragenden Trainern und Consultants wurden schon viele Projekte erfolgreich realisiert.

Grill und Partner unterstützt alle MitarbeiterInnen, Führungskräfte und UnternehmerInnen die im direkten oder indirekten Kontakt zum Kunden stehen mit dem Ziel, alle Prozesse im Sinne der Kundenbegeisterung und des Ertrages zu optimieren.



### Daniel Grill

Geschäftsführer

- 1984 Ausbildung zum Schreiner
- 1987 Ausbildung zum Möbelkaufmann im Einzelhandel
- 1989 bis 1999 tätig im Möbeleinzelhandel, vom Juniorverkäufer über Erstverkäufer und stellvertretendem Hausleiter bis zum Niederlassungsleiter und Gebietsleiter mit der Verantwortung über 5 Filialen
- Seit 1999 selbstständiger Trainer und Coach mit der Spezialisierung auf den Handel, den Großhandel und die verarbeitenden Gewerke
- 2020 Ausbildung zum systemischen Berater und Therapeuten

Auf Grund der handwerklichen, verkäuferischen und systemischen Ausbildung, habe ich meinen Schwerpunkt auf die Unterstützung der Vertriebsmitarbeiter, Führungskräfte und Unternehmer des Großhandels und dessen kooperierenden Handwerker gelegt.

Bei allen Beratungen, Seminaren und Coachings stehen die Veränderungen der Märkte für mich im Vordergrund. Sobald die Verkäufer und Handwerker die Veränderungen des Marktes noch besser verstehen, sind sie auch in der Lage den Umsatz und den Ertrag zu steigern. Gerade vor dem Hintergrund der massiven Informationsflut, z.B. Internet, ist die Verkäufer – PERSÖNLICHKEIT immer mehr gefordert, damit die Kunden ihre Kaufentscheidungen zu Ihren Gunsten treffen.

Ich freue mich auf eine herausfordernde Zusammenarbeit bei der Qualifizierung Ihrer Mitarbeiter

**Grill & Partner**  
Beratung . Training . Coaching  
– Systemisch basiert –

Ursulastr.13  
D-90480 Nürnberg  
Mobil: +49 175/563 43 10

[info@grillundpartner.de](mailto:info@grillundpartner.de)  
[www.grillundpartner.de](http://www.grillundpartner.de)

„Letzten Endes kann man alle wirtschaftlichen Vorgänge auf 3 Worte reduzieren: Menschen, Produkte und Profite. Die Menschen stehen an erster Stelle. Wenn man kein gutes Team hat, kann man mit den beiden anderen nicht viel anfangen!“

Lee Iacocca



**Praxisorientierte  
Vorträge und Seminare  
für das Handwerk und  
die Kooperationspartner**



<b>Inhaltsverzeichnis 2024</b>	<b>Seite</b>
<b>Praxisorientierte Vorträge für die Partner von WOLF</b>	
• GEG und BEG– Informationen und Umsetzungshilfen für die Praxis nach Umstellung 2024	7
• Arbeitswerte im Service – praktische Umsetzungshilfen	8
• Verstehen und Umgang mit der Generation Z, Alpha und Beta	9
<b>Seminare für Unternehmer und Führungskräfte im Sanitärhandwerk</b>	
• Vom erfolgreichen Anfragemanagement zum ertragreichen Auftrag – Tipps und Tricks im Umgang mit dem Endkunden	10
• Erfolgreich VERKAUFEN – Strategien für mehr Erfolg und hochwertige Produkte	11
• Preisverhandlungen mit den Endkunden ertragsorientiert führen	12
• Mitarbeiter binden – Lehrlinge gewinnen	13
<b>Seminare für Mitarbeiter mit Kundenkontakt</b>	
• Erfolgreiche und emotionale Kundenbetreuung am Telefon	14
• Der KNIGGE für die Mitarbeiter im Kundenkontakt	15
• Zusatzverkäufe – die Kür für den Kundendiensttechniker	16



## Inhaltsverzeichnis 2024

## Seite

### Seminare für die Führungskräfte und Mitarbeiter des Großhandel und der Industrie

• Systemisch Führen – Das System TEAM braucht eine systemische Führungskraft	18
• Verkaufssteuerung – die moderne Art der Führung	20
• Zielvereinbarungen erfolgreich umsetzen	21
• PRO3 – eine ADM Qualifizierung	22
• Verkaufen auf Messen	24
• Verkaufsorientierung für den aktiven Innendienst	25
• Erfolgreiche innerbetriebliche Kommunikation	26



## Die Heizförderung der BAFA – Informationen und Umsetzungshilfen für die Praxis ab dem 01.01.2023

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Die Förderung der Heizungsmodernisierung hat der Branche eine sehr gute Auslastung beschert. Jedes Jahr gibt es aber auch wieder Veränderungen, was die Heizarten anbelangt, welche gefördert werden, sowie die Form der Anträge.

In diesem Vortrag/Workshop werden Sie über die aktuelle Fördermöglichkeiten ab dem 01.01.2023, der Antragstellung, der förderfähigen Kosten und Ihre mögliche Zusammenarbeit mit dem Endkunden und der BAFA informiert.

**Zielgruppe: Unternehmer/Innen, Sachbearbeiter welche die Förderungen bearbeiten**

### Seminarinhalte

- Welche Heizsysteme werden gefördert?
- Welche rechtlichen Schritte sind zu beachten?
- Was gilt es bei dem Antragsverfahren zu beachten?
- Fördervoraussetzungen – was gilt es zu beachten
- Förderfähige Kosten – was wird übernommen, was ist nicht förderfähig?
- Welche Tätigkeiten hat der Installateur zum Antragsverfahren beizusteuern?
- Alle Änderungen ab dem 01.01.2023 sowie den Änderungen, welche seit dem 15.08.2022 gelten

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Daniel Grill, GRILL & Partner**

Dauer: ca. 3-4 Stunden



## Arbeitswerte im Service – praktische Umsetzungshilfen und Vorgehensweisen

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Gerade bei Service- und Kundendienstaufträgen erleben Sie immer wieder Diskussionen mit dem Endkunden, nachdem Sie die Rechnung geschrieben haben:

„Der Stundensatz ist aber hoch!“, „So lange war der nicht da!“, „Die An-/Abfahrt zahle ich nicht, der nächste Kunde war nur um die Ecke“, usw.

Hinzu kommt, dass Sie an dem Material nicht so viel verdienen, oder es kommt er Vergleich mit dem INTERNET. Eine Lösung ist die Abrechnung mit Hilfe von **Arbeitswerten (AW)**.

**Zielgruppe: Unternehmer, Führungskräfte**

### Seminarinhalte

- Wie Sie Arbeitswerte einführen können
- Wie Ihre Mitarbeiter zu dieser Abrechnenform geführt werden können
- Wie Sie Ihren Stundensatz anheben können
- Wie Sie die Diskussionen nach Rechnungsstellung vermeiden können
- Sie bekommen klare Formulierungen zu Umsetzung

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Daniel Grill, GRILL & Partner**

Dauer: ca. 3-4 Stunden



## Die Generation Z – Große Herausforderungen für den Handwerksbetrieb und wie gehen wir damit um

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Für die einen sind sie ein riesiges Potential an Hoffnungsträger:innen, für die anderen die blanke Horrorvision: junge Menschen, geboren zwischen 1995 und 2010, die sogenannte Generation Z. Fast ein Drittel aller Menschen weltweit gehören dieser Generation an. Das Ziel dieses Vortrags ist es, die Generation Z zu analysieren, in ihren Stärken und Schwächen zu erkennen und ihre Bedürfnisse zu verstehen. Die Generation Z wird als eine Bewegung unserer Zeit nur in Unternehmen arbeiten, deren Unternehmenskultur ihren eigenen Werten entspricht.

**Zielgruppe: Unternehmer, Führungskräfte**

### Seminarinhalte

- ALLGEMEINES über die Generation Z (Hintergründe und Einblicke)
- RECRUITING  
Wie gewinne ich die Gen Z als Talente für mein Unternehmen?  
Was die Gen Z von ihren Arbeitgeber:innen erwartet.  
Worauf müssen Arbeitgeber:innen bei der Gen Z achten?
- FÜHRUNG  
Welche Fähigkeiten zeichnen die Gen Z aus, und wie setze ich diese bestmöglich ein?  
Was braucht ein Unternehmen, damit Gen Z Leistung zeigt?
- MARKETING  
Wie erreiche ich die Gen Z als Zielgruppe?
- UNTERNEHMERTUM  
Wie sieht ein Umfeld aus, in dem die Gen Z ihr Potential unternehmerisch voll entfalten kann?

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Katharina Scharnreiter, GRILL & Partner**

Dauer: ca. 3-4 Stunden





## Vom erfolgreichen Anfragemanagement über die Präsentation zum ertragreichen Abschluss

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Die vergangenen Jahre haben dazu geführt, dass die Prozesse von der Anfrage über die Präsentation hin zum ertragreichen und erfolgreichen Abschluss in den Hintergrund geraten sind. Diese Seminarreihe richtet sich besonders an Unternehmer, welche sich auf die Fahne geschrieben haben, ihre Prozesse im Sinne des Zeitmanagements, der Steigerung der Produktivität und für sicherere Abschlüsse, zu optimieren

**Zielgruppe: Inhaber/in, Geschäftsführer, Leitende Angestellte, Abteilungsleiter, Meister und Führungskräfte, junge und/oder angehende Unternehmer**

### Seminarinhalte

#### Tag 1:

- Das erfolgreiche Anfragemanagement – welche Anfrage lohnt sich, welche Anfrage ist erfolgsversprechend und ertragsreich
- Wissenschaftliche Fragetechniken – Die Basis für eine Lösungspräsentation auf den Punkt
- Aufbau eines endkundenorientierten Angebotes – Transparenz und bildhafte Sprache begeistert den Kunden
- Fünf Präsentationstechniken für ein erfolgreiches Angebot

#### Tag 2:

- Jeder erfolgreiche Abschluss braucht einen Einwand – Techniken um die Einwände zu provozieren
- Der Abschluss macht nur Spaß, wenn der Preis passt
- Nach dem Abschluss und der Umsetzung ist vor der erfolgreichen Weiterempfehlung – was muss ich als Installateur tun, um weitere Anfragen zu bekommen?

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Daniel Grill, GRILL & Partner**

Dauer: 2x1 Tag, von 09:00 – 16:00 Uhr



## Erfolgreich VERKAUFEN – Strategien für mehr Erfolg und wertigere Produkte

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Gerade in der heutigen Zeit, wo uns eine Pandemie dazu zwingt Zuhause zubleiben, möchten viele Kunden ihr dieses verschönern, renovieren und modernisieren.

Die Wohlfühloase BAD bekommt dabei eine ganz neue Bedeutung und der Kunde möchte sich etwas leisten.

Die große Kunst besteht nun darin, dem Kunden den Nutzen von hochwertigen Produkten so emotional wie möglich zu übermitteln, damit er den Auftrag auch platziert.

**Zielgruppe: Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter in der Ausstellung**

### Seminarinhalte

- Der anspruchsvolle Kunde und das wertige Produkt: Eine Definition
- Meine Einstellung zu dem hochwertigen Produkt und die Einstellung des Kunden
- Erwartungen der Kunden an „sein“ Produkt und seine Wohlfühloase
- Fragestellungen um die Erwartungen herauszufinden
- Die Definition von Wunsch und Bedarf
- Die erfolgsversprechende Bedarfsermittlung bei diesem anspruchsvollen Kunden
- Die kunden- und produktorientierte Präsentation von wertigen Produkten um Ihren Kunden zu begeistern
- Einwände erfolgreich positiv auflösen
- Abschlussorientierung und die erfolgreiche Nachakquise für noch mehr Erfolg

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Daniel Grill, GRILL & Partner**

Dauer: ca. 4-5 Stunden



## Preisverhandlungen mit dem Endkunden ertragsorientiert und erfolgreich führen

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Immer mehr Kunden informieren sich vor der Anschaffung eines Investitionsgutes im Internet und bei Ihren Mitbewerbern. Mit diesen Preisen werden dann Sie als Installateur konfrontiert. Viele Mitarbeiter reagieren emotional sehr zurückhaltend auf diesen Kunden und oft geht der Kunde nach der Beratung ohne den Kauf zu tätigen.

Die Teilnehmer dieses Seminars lernen mit diesem Kunden emotional und fachlich umzugehen, um damit die Abschlussquote zu erhöhen, sicherer gegenüber dem Internet und Ihrem Mitbewerber aufzutreten, Deckungsbeiträge zu sichern und weitere Zusatzverkäufe zu tätigen.

**Zielgruppe: Unternehmer/Innen, Planer, Bauleiter**

### Seminarinhalte

- Erkennen der Erwartungen des preisbewussten und informierten INTERNET - KUNDEN
- Die eigene Einstellung zu diesem Kunden, welcher kaufen will!
- Erkennen der persönlichen Einstellung zu Produkt und Preis
- Der erfolgreiche Verkäufer versteht das Beziehungsmanagement
- Das durch den Verkäufer geführte Verkaufsgespräch mit dem INTERNET – KUNDEN
- Abschlussorientierung führt zu weniger Internet-Konfrontation
- Erkennen von Einwänden und Umsetzen von erfolgreichen Strategien, um den Nachlassfordernden – KUNDEN zu begeistern
- Was hält den Kunden davon ab, im Internet oder bei Ihrem Mitbewerber zu kaufen – Eine Bestandsaufnahme
- Strategien um den KUNDEN für sich zu gewinnen und um Nachlässe einzudämmen

### Seminardauer / Termine / Kosten

Daniel Grill, GRILL & Partner

Dauer: ca. 09:00 – 15:00 Uhr



## Mitarbeiter binden – Lehrlinge gewinnen

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Keine Mitarbeiter und Azubis zu haben oder neue zu finden ist für viele Sanitär-Heizung-Klima Handwerksbetriebe schlicht weg existenzbedrohlich geworden. Der Markt ist leergefegt. Es gibt jedoch für jeden SHK Betrieb jenseits von erfolglosen Stellenanzeigen sehr gute und effiziente Möglichkeiten neue Mitarbeiter zu gewinnen. Wer neue Mitarbeiter gewinnen und die derzeitigen halten möchte, muss unkonventionell denken und handeln und zwar JETZT!

**Zielgruppe: Unternehmer, Führungskräfte**

### Seminarinhalte

- Wie kann ein SHK Betrieb den Wandel in der Arbeitswelt aktiv gestalten?
- Warum bewirbt sich ein Mitarbeiter in einem SHK Betrieb?
- Weg mit alten Methoden der Mitarbeitergewinnung
- Wie wird mein Betrieb in Zeiten des Internets überhaupt sichtbar für Bewerber?
- Wie gehe ich mit dem Gehaltsgefüge um?
- Wie finde ich gute Azubis?
- Wie finde ich die passenden Auszubildenden?
- Wo liegen meine Stärken als Arbeitgeber?
- Was kann ich als Arbeitgeber vor allem jungen Leuten bieten?
- Wie begeistere ich junge Menschen über die Ausbildung hinaus für das Unternehmen?
- Wie wird der Mitarbeiter zum Botschafter für den Betrieb?

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Daniel Grill, GRILL & Partner**

Dauer: ca. 4-5 Stunden



## Kundenbetreuung am Telefon durch den Innendienst

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Die Kundenbetreuung am Telefon wird in der Zukunft immer wichtiger, da der Kontakt zum Kunden in einem vermehrten Maß darüber stattfindet.

Ob der Kunde eine Bestellung abgibt und sich daraus die Chance eines Zusatzverkaufes ergibt, oder der aufgebrachte Kunde, welcher wieder für weitere Einkäufe gewonnen werden muss.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer wie der moderne Umgang mit einem veränderten Kunden noch Erfolgreiche gehen kann.

Das Ziel muss die Kundenbindung, die emotionale Reklamationserledigung und der aktive Verkauf sein.

### Seminarinhalte

- Der Kunde und die Veränderung der Märkte
- Die Erwartungen des Kunden von Heute als Schlüssel zum Erfolg
- Verschiedene Stufen der Kommunikation um als PERSÖNLICHKEIT zu überzeugen
- Ein erfolgreich praktiziertes Beziehungsmanagement schafft die Basis für Verkaufserfolge – 9 praxiserprobte Strategien
- Die Macht der Stimme – Stimme = Stimmung
- Der Gesprächsaufbau von der Meldung bis zum positiven Abschluss
- Die wahren Beweggründe des Handwerkers erkennen und für sich umsetzen
- Unterscheidung zwischen Bedarf, Bedürfnis und Wunsch
- Fragetechniken und Fragearten um den produktorientierten Bedarf (Aktionen oder Zusatzartikel) des Handwerkers zu wecken.
- Abschlussorientiertes Verkaufen von Zusatz- oder Ergänzungsartikeln
- Entwickeln und bearbeiten exemplarischer Gesprächssituationen

### Seminardauer / Termine / Kosten

Daniel Grill, GRILL & Partner

Dauer: ca. 5-6 Stunden



## Veränderte und anspruchsvollere Kunden - Der KNIGGE für die Mitarbeiter mit Kundenkontakt

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Ihre Mitarbeiter sind das Aushängeschild. Sie haben den längsten und intensivsten Kontakt mit dem Kunden und somit maßgeblichen Anteil, welche Meinung der Endkunde vom gesamten Unternehmen hat. An dieser Stelle entscheidet der Kunde, ob er Sie weiterempfiehlt und wie die Bewertung ausfällt. Das professionelle Auftreten und Verhalten des Mitarbeiters gegenüber dem Kunden wird in diesem Seminar auch anhand von Übungssituationen trainiert, um eine schnellstmögliche Umsetzung in den beruflichen Alltag zu gewährleisten.

### Zielgruppe: Mitarbeiter im Kundenkontakt

### Seminarinhalte

- Das Serviceversprechen der „Ihr PLUS Installateure“ als Basis für den Umgang mit dem Endkunden
- Persönliches Auftreten gegenüber dem Endkunden – von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- Die Erwartungen der Kunden – das Maß aller Unternehmungen
- Sauberkeit auf der Baustelle, im Wohnbereich und im Umgang mit den überlassenen Materialien
- Azubis vorstellen und einbinden
- Den Betrieb positiv darstellen
- Positive und endkundenorientierte Kommunikation beim „zu spät kommen“
- Verhalten und Kommunikation im Wohnbereich des Endkunden
- Positiver und gewinnender Umgang mit aufgebrachten Kunden
- Zum Schluss die Empfehlung und die Bewertung vom Kunden einfordern

### Seminardauer / Termine / Kosten

Daniel Grill, GRILL & Partner

Dauer: ca. 5-6 Stunden



## Zusatzverkäufe – die Kür der Servicetechniker

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

In diesem Seminar werden den Teilnehmern Techniken, Möglichkeiten und praktische Tipps an die Hand gegeben, wie bei einem Kundenbesuch weitere Geschäfte und Verkäufe getätigt werden können.

Ziel ist es, dass die Servicetechniker die Chancen nutzen, welche sich bei Ihren Besuchen ergeben.

Denn Sie sind die Problemlöser für Ihre Kunden.

### Zielgruppe: Mitarbeiter im Kundenkontakt

### Seminarinhalte

- Das Serviceversprechen der „Ihr PLUS Installateure“ als Basis für den Umgang mit dem Endkunden
- Persönliches Auftreten gegenüber dem Endkunden – von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- Erkennen von Situationen, in denen ein Zusatzgeschäft in Frage kommt
- Kaufmotive des Kunden erkennen
- Positive und endkundenorientierte Kommunikation beim Anbieten von Zusatzgeschäften
- Dem Kunden einen Mehrwert und Zusatznutzen bieten
- Umgang mit Widerständen und Einwänden
- Abschlussorientierung
- Praxistipps von den PLUS Installateuren
- Erarbeiten von in der Praxis umsetzbaren Strategien

### Seminardauer / Termine / Kosten

Daniel Grill, GRILL & Partner

Dauer: ca. 5-6 Stunden



**Praxisorientierte  
Vorträge und Seminare  
für die Mitarbeiter von  
Großhandel und  
Industrie**





## **"Systemisch Führen" - das "System" TEAM braucht auch eine systemische Führungskraft – Seite 1**

### **Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe**

Die Rolle der Führungskraft hat sich in den letzten Jahren massiv gewandelt. Fachkräftemangel und hohe MitarbeiterInnen-Fluktuation mit all seinen Konsequenzen, wie Einstellungsverfahren, On- und Offboarding oder Einarbeitungsprozesse sind die größten „Zeitfresser“. „Nebenbei“ sollen Sie Ihre eigentlichen Aufgaben, an denen Ihre Erfolge gemessen werden, weiterhin bestmöglich ausführen.

Bestmögliche Erfolge hängen an einem stabilen und gut funktionierenden Team- also wenig Fluktuation, eingespielte und handlungssichere MitarbeiterInnen und, allem voran, MitarbeiterInnen, die mit ihrer Arbeitssituation zufrieden (!) sind.

Um all dies erreichen zu können, braucht es heutzutage mehr als die bisherigen Instrumente, es geht nicht mehr nur um sinnvolle Zielsetzungen und Aufgabenverteilung. Als Führungskraft haben Sie die Möglichkeit positiven Einfluss auf die Dynamiken und Prozesse in Ihrem Team zu nehmen.

Durch dieses Seminar können Sie mit der systemischen Sicht eine neue Haltung in Bezug auf Teamführung einnehmen. Sie erlernen Grundlagen und Methoden, um Ihr Team besser verstehen und schneller intervenieren zu können. Dabei werden Sie die Einzelperson einbeziehen und so deutlich mehr Zufriedenheit erreichen, die einen hohen Beitrag zu Motivation und Identifikation mit dem Unternehmen und Ihrem Team leistet.



## "Systemisch Führen" - das "System" TEAM braucht auch eine systemische Führungskraft – Seite 2

### Seminarinhalte

Wie erziele ich eine höhere Zufriedenheit der einzelnen MitarbeiterInnen?

Systemische Grundlagen- die systemische Sicht auf den Menschen, seine Bedürfnisse und sein Verhalten

- Der Einfluss von persönlichen Gefühlen und Bedürfnissen auf den Erfolg des Teams
- Systemische Fragen, ihre Anwendung und ihr Nutzen in MitarbeiterInnen-Gesprächen
- Prinzipien des Seerosenmodells
- Themenorientierte Interaktion (TZI)
- Lösungsorientiertes Arbeiten

Wie forme ich meine MitarbeiterInnen zu einem gut funktionierenden Team? Wie decke ich Konflikte innerhalb meines Teams auf und löse sie? Grundlagen zum „System Team“ und seinen Dynamiken

- Team-Phasen, Team-Rollen und Ordnungsprinzipien in Teams
- Methoden zu Konfliktbearbeitung und -lösung im Team
- Methoden und Grundlagen zum Team-Building- gemeinsam Ziele entwickeln, wann und wie?
- Teamaufstellungen als Methode – „Jeder/Jede braucht seinen guten Platz“

Wie positioniere ich mich selbst in meiner Rolle als Führungskraft?

- Definierung der eigenen Führungsrolle- die Wichtigkeit von Klarheit und Struktur als Grundlage für Sicherheit
- Delegation als Entwicklungschance
- „Die Summe der Verantwortung“- Motivation durch Zutrauen und Beistehen
- Was braucht das „System“ Team von mir als Führungskraft?

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Daniel Grill, Sonja Köhler GRILL & Partner**

Dauer: 2,5 Tage



## Verkaufssteuerung – die moderne Art Mitarbeiter zu Führen

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Der Kunde ist heute in vielen Bereichen wesentlich Anspruchsvoller gegenüber den Mitarbeitern im Verkauf geworden. Hinzu kommt, dass der Kampf um jeden Kunden immer härter wird. In diesem Spannungsfeld ist die Führungskraft gefordert, den Mitarbeiter sehr konsequent zu führen, zu steuern und zu unterstützen. Die Seminarteilnehmer werden sich über die erfolgreiche Verkaufssteuerung bewusst und lernen die Werkzeuge und Checklisten aktiv in der Praxis umzusetzen. Dabei profitiert die Führungskraft von Zielerreichung, Loyalität und maximalen Arbeitseinsatz der Mitarbeiter.

### Seminarinhalte

- Die Bedeutung der aktiven Verkaufssteuerung in der heutigen Zeit.
- Erwartungen und Ziele der Kunden im Umgang mit den Verkaufsmitarbeitern
- Wunsch, Bedarf und Motive der Kunden und Mitarbeiter
- Ziele und Anwendungsmöglichkeiten der Verkaufssteuerung
- Voraussetzungen für eine erfolgreiche Verkaufssteuerung
- Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitern
- Elemente und Werkzeuge der Verkaufssteuerung
- Mitarbeitergespräche, Teambesprechungen
- Coaching der Verkaufsmitarbeiter
- Kritik- und Anerkennungsgespräche mit den Mitarbeitern
- Erarbeiten von Checklisten für die Praxis

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Daniel Grill, GRILL & Partner**

Dauer: ca. 6-7 Stunden



## Zielvereinbarungen und Zielgespräche als Erfolgsgarant

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Der Antrieb für jedes Handeln und Tun ist die Definition eines Zieles und der Nutzen welcher sich daraus ergibt. Um dieses selbst definierte Ziel zu erreichen, entwickeln Menschen überdurchschnittliche Kräfte, da sie dieses Ziel immer mit etwas Positiven verbinden.

Erfolgreiche Führungskräfte verstehen die Ziele der Mitarbeiter in die tägliche Arbeit mit einzubeziehen, um Unternehmensziele sicherer zu erreichen. Zielvereinbarungen müssen aber auch durch eine erfolgreiche Gesprächsmoderation bei Zielabweichung und Zielerreichung nachverfolgt werden. Die Teilnehmer lernen die verschiedenen Stufen der Gesprächsmoderation kennen und an Hand von praxisorientierten Fallbeispielen umsetzen.

### Seminarinhalte

- Chancen und Risiken von Zielvereinbarungen
- Die erfolgreiche Vorbereitung von Zielvereinbarungsgesprächen
- Ziele typengerecht formulieren
- Ziele erfolgreich kommunizieren
- Umgang mit Widerständen und Einwänden
- Ziele Nachverfolgen mit Hilfe des Zielkreises
- Zielabweichungsgespräche erfolgreich führen
- Umgang mit erreichten Zielvereinbarungen
- Zielvereinbarungen in Gruppen
- Gruppendynamiken erkennen und verstehen
- Zielabweichungsgespräche mit Gruppen

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Daniel Grill, GRILL & Partner**

Dauer: ca. 6-7 Stunden



## PRO<sup>3</sup> – PROfessionell, PROduktiv und PROaktiv – eine Qualifizierungsmassnahme für den Außendienst – Seite 1

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Die Rolle hat sich durch die Vergangenheit maßgeblich verändert.

Corona hat bei vielen Kunden zu der Erkenntnis geführt, dass so mancher Außendienst Mitarbeiter ein Zeitfresser war, welche keinen wirklichen Nutzen gebracht hat.

Einer meiner Teilnehmer hat folgendes Zitat auf seiner Homepage:

**„Ein Großhändler und seine Vertriebsmannschaft ist für mich nur dann interessant, wenn er mir einen Nutzen für die laufenden und die zukünftigen Projekte bringt.“**

**Einer der nur Aufträge abgreifen will, ist für mich ein Zeitfresser und mittelfristig kein Partner, auch wenn die Preise manchmal besser sind!“**

Martin Vilgertshofer  
Schreinermeister und  
Innungsobermeister Erding

Hinzu kommt, dass immer mehr Unternehmen die Produktivität eines Kunden in das Verhältnis zu der erbrachten Leistung stellt.

Damit wird und ist so mancher Kunde nicht mehr „besuchswürdig“ oder muss als Potentialkunde besonders betreut werden.

Diese Qualifizierung für den ADM nimmt genau die oben genannte Herausforderung in den Mittelpunkt und vermittelt den Teilnehmern Möglichkeiten, wie die Kunden in der heutigen Zeit betreut werden möchten.



## PRO<sup>3</sup> – PROFessionell, PROduktiv und PROaktiv – eine Qualifizierungsmassnahme für den Außendienst – Seite 2

### Seminarinhalte

#### Teil 1

- Der Kunde und die Veränderung der Märkte
- Die Erwartungen des Kunden von Heute als Schlüssel zu dem Erfolg
- Verschiedene Stufen der Kommunikation um als PERSÖNLICHKEIT zu überzeugen
- Ein erfolgreich praktiziertes Beziehungsmanagement schafft die Basis für Verkaufserfolge – 9 praxiserprobte Strategien
- Verkaufsorientierte Gespräche erfordern eine entsprechende zielorientierte Vor- und Nachbereitung – Maßnahmen und Möglichkeiten um anders zu sein als die anderen
- Unterscheidung zwischen Bedarf, Bedürfnis und Wunsch
- Die verschiedenen Kundentypologien
- Fragetechniken und Fragearten, Wahrnehmung und Beachtung der „eigenen Wahrheit“
- Entwicklung eines individuellen Fragenkonzeptes

#### Teil 2

- Erkennen der Erwartungen des preisbewussten Kunden
- Erkennen der persönlichen Einstellung zu Produkt und Preis
- Die Basiskriterien des Verkäufers als Voraussetzung für den Erfolg
- Perfektionierung des Verkaufsgesprächs und der Nutzenargumentation
- Umgang mit schwierigen Kunden und Gesprächen
- Die eigenen Emotionen – Fluch und Segen
- Strategien um den Aufgebrachten Kunden am Telefon und an der Theke zu zähmen
- Strategien um Preiseinwänden zu begegnen und um Preisnachlässe zu sparen
- Zieldefinition im Verkaufsgespräch: der geplante Abschluss
- Das abschlussorientierte provozieren von Einwänden
- Strategien zur Einwandbehandlung

### Seminardauer / Termine / Kosten

Daniel Grill, GRILL & Partner

Dauer: 2x2 Tage



## Professionelles Verkaufen auf Messen

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Eine Messe stellt Mitarbeiter im Verkauf oft vor neue Aufgaben und die lieb gewonnenen Gewohnheiten werden für ein paar Tage über den Haufen geworfen. Die Teilnehmer erkennen die Risiken aber auch die Chancen einer Messe. Durch ein verändertes Verhalten, wird der Verkäufer in die Lage versetzt, den Kunden verkaufsaktiv anzusprechen und das Verkaufsgespräch für die Messe zu optimieren. Dies ermöglicht viele effiziente und produktive Kundenkontakte.

### Seminarinhalte

- Die erfolbringende Messevorbereitung
- Der erste Eindruck schafft Vertrauen
- Die gezielte Besucheransprache
- Das schnelle Überprüfen von Interessenten, Kaufbereitschaft und Kompetenz
- Die eindrucksvolle Produktpräsentation mit Langzeitwirkung
- Die schnelle und nachhaltige Nutzenpräsentation
- Preisgespräche und Reklamationen erfolgreich führen
- Die Abschlussorientierung auf der Messe
- Die sichere Behandlung von Einwänden
- Die erfolgreiche Messenachbereitung

### Seminardauer / Termine / Kosten

Daniel Grill, GRILL & Partner

Dauer: ca. 6-7 Stunden



## Verkaufsorientierung im Innendienst

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Der Verkaufsinendienst gewinnt immer stärker an Bedeutung. Viele Kunden stellen Anfragen über den Innendienst und es liegt an diesem mit ein paar Fragen die Angebotsanfrage zu qualifizieren, um den richtigen Zeitpunkt zur Nachakquise herauszufinden, Zusatzverkäufe zu tätigen, oder den Abschluss sofort zu versuchen.

Dabei spielt natürlich das Beziehungsmanagement zum Kunden eine große Rolle

**Zielgruppe: Mitarbeiter im Innendienst beim Großhandel und Industrie**

### Seminarinhalte

- Aktives Verkaufen als Basis für mehr Erfolg im Innendienst
- Entscheidungen treffen (z.B. Kunden fordert noch 2% Nachlass, er gewährt es....)
- Bisher wird sich mit dem AD abgestimmt und bis alles geklärt ist hat der Wettbewerb den Auftrag
- Abschluss durch aktiveres Hinterfragen anstreben
- Richtiger Umgang mit Reklamationen/Streitgesprächen
- NOBUFF – Die Kunst des Smalltalks für mehr Kundenbindung
- Deeskalation von Gesprächen
- Cross- und Up Selling
- Einwandbehandlung
- Angebotsverfolgung – welche Informationen sind für eine erfolgreiche Verfolgung sinnvoll

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Daniel Grill, GRILL & Partner**

Dauer: ca. 6-7 Stunden





## Erfolgreich innerbetrieblich und zum Kunden kommunizieren

### Ziel des Seminars - Vortrages / Ihr Nutzen / Zielgruppe

Alle Kommunikationsebenen befinden sich in einem totalen Umbruch bei der zwischenmenschlichen Kommunikation. Dieses Spannungsfeld führt zu enormen Reibungsverlusten bei der internen Kommunikation und bei der verkaufsaktiven Kommunikation zum Kunden. Um diese Reibungsverluste und möglichen Auftragsverluste zu minimieren, wurde dieses Kommunikationstraining entwickelt.

**Zielgruppe: Mitarbeiter und Führungskräfte beim Großhandel und Industrie**

### Seminarinhalte

- Der Informationsaustausch im Unternehmen
- Grundlagen der Kommunikation
- Ebenen der Kommunikation
- Jede Kommunikation erfolgt auf zwei Wegen
- Sprache und Wirkung
- Die vier Seiten einer Nachricht
- Die vier Arten der Wahrnehmung
- Menschen und ihre Rollen
- partnerschaftliche Gesprächsführung
- Der Mitarbeiter als innerbetrieblicher Kunde
- Zauberformel Beziehungsmanagement
- Zwei Gewinner Strategie

### Seminardauer / Termine / Kosten

**Daniel Grill, GRILL & Partner**

Dauer: ca. 6-7 Stunden



**Grill** & Partner  
Beratung Training Coaching

Ursulastrasse 13  
90480 Nürnberg  
Telefon: +49 175 56 343 10  
Mail: [daniel.grill@grillundpartner.de](mailto:daniel.grill@grillundpartner.de)  
[www.grillundpartner.de](http://www.grillundpartner.de)