

# MANAGEMENT



**Jan Steves:**

„Durch meine Teilnahme an den umfangreichen Weiterbildungsmaßnahmen der IHK bin ich auf alle Gegebenheiten und Herausforderungen in meinem Job vorbereitet. Dies hat mir sehr geholfen meine berufliche Karriere mit Erfolg durch Weiterbildung zu gestalten.“

Foto: Bischof

## Unternehmensführung

Zertifikatslehrgang: Kaufmännische/r Assistent/-in (IHK) .....	13
Zertifikatslehrgang: Praxismanager/-in (IHK) .....	14
Zertifikatslehrgang: Betriebliche/r Gesundheitsmanager/-in (IHK) <b>NEU</b> .....	15
Zertifikatslehrgang: Betriebswirtschaft für Nicht-Kaufleute (IHK) Crashkurs .....	16
Zertifikatslehrgang: GmbH-Geschäftsführer/-in und GmbH-Gesellschafter/-in (IHK) .....	17
Zertifikatslehrgang: Projektmanager/-in (IHK) .....	18
Zertifikatslehrgang: Führungskraft (IHK) .....	19
Zertifikatslehrgang: Qualitätsmanagement (IHK) .....	20
Zertifikatslehrgang: Betrieblicher Datenschutz (IHK) .....	21
Zertifikatslehrgang: Eventmanager/-in (IHK) <b>NEU</b> .....	22
Der/Die GmbH-Geschäftsführer/-in im Konzern .....	23
Interne/r Auditor/-in – Interne Audits planen, durchführen und organisieren .....	24
Liquiditätsplanung – Kleingruppentraining .....	25
Rechte und Pflichten von Prokuristen .....	26
Grundlagen der Fahrzeug- und Fuhrparkverwaltung .....	27
Bankgespräche erfolgreich führen – Kleingruppentraining .....	28
(Firmen-)Veranstaltungen und Events professionell organisieren .....	29
Krisenkommunikation – Instrumente und Regeln zum Schutz der Unternehmens-Reputation <b>NEU</b> .....	30
Change Management – Begleitung des Wandels <b>NEU</b> .....	31

## Mitarbeiterführung

Mitarbeiterführung: Eine praxisorientierte Einführung .....	32
Erfolgreich führen – Praxistraining speziell für Frauen <b>NEU</b> .....	33
Neuroleadership: Führen mit Geist und Gehirn .....	34
Führen für technische Führungskräfte: Meister, Ingenieure, Techniker und Vorarbeiter .....	35
Vom Mitarbeiter zum Vorgesetzten .....	36
Auszubildende zeitgemäß führen .....	37
Knigge: Sichere Umgangsformen für Nachwuchskräfte .....	38
Richtiger Umgang mit schwierigen Menschen .....	40
Zertifikatslehrgang: Nachwuchsführungskraft (IHK) <b>NEU</b> .....	41



Management

Personal-  
wesen

Außen-  
wirtschaft

Rechnungs-  
wesen

Marketing

Ausbildung

Sekretariat

EDV

Sprachen

Immobilien

Technik/  
Sicherheit

Aufstiegs-  
fortbildung

## Rhetorik & Persönlichkeitsentwicklung

Professioneller Umgang mit aggressiven und gewaltbereiten Kunden und Gästen.....	39
Zeitmanagement .....	42
Schlagfertigkeitstraining .....	43
Gedächtnistraining .....	44
Schneller Lesen – mehr behalten .....	45
Erfolg in Verhandlungen .....	46
Professionelle Gesprächsführung – Grundlagenseminar .....	47
Professionelle Gesprächsführung – Aufbauseminar .....	48
Souveränes Auftreten im Beruf: Körpersprache, Selbstdarstellung und Gesprächsführung .....	49
Erfolgreich Reden, Vortragen und Präsentieren .....	50
Umgang mit Konflikten .....	51
Ziele wirkungsvoller erreichen über Verhaltenssignale des Gegenübers .. <b>NEU</b> .....	52

## Einkauf

Einkäufertraining Basis – Grundlagen des Einkaufs .. <b>NEU</b> .....	53
Einkäufertraining Plus – Strategien im Einkauf. <b>NEU</b> .....	54
Lieferantenbewertung .....	55
Rechtsgrundlagen für Einkäufer .....	56
Grundlagen für eine erfolgreiche Einkaufsarbeit .....	57
Verhandlungstraining für Einkäufer und Verkäufer per Videoanalyse – Intensiv .. <b>NEU</b> .....	58
Grundlagen der Logistik in Unternehmen .....	59
Erfolgreicher Einkauf von Transport- und Speditionsleistungen .....	60

## Sport & Gesundheit

Zertifikatslehrgang: Sport- und Gesundheitsstudio Manager/-in (IHK) .. <b>NEU</b> .....	61
Sportmarketing – so vermarkten Sie Ihre Sportdienstleistungen professionell .. <b>NEU</b> .....	62
Sportsponsoring .. <b>NEU</b> .....	63
Professioneller Umgang mit Patienten und Kunden .. <b>NEU</b> .....	64

# Zertifikatslehrgang: Kaufmännische/r Assistent/-in (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen: Unternehmensformen, Gesellschafterverträge, Handelsregister, Firma
- Kaufmännische Grundlagen: Prozent- und Zinsrechnen, Inventur, Inventar, Bilanz, Lohn- und Gehaltsbuchung, KLR, Kalkulation, Deckungsbeitragsrechnung
- Bürgerliches- und Arbeitsrecht: Rechts- und Geschäftsfähigkeit, Vertrag, Willenserklärung, Formvorschriften, allg. Geschäftsbedingungen, Arbeitsvertrag, Mitarbeiterbeurteilung, Zeugnis, Abmahnung und Kündigung
- Bürowirtschaft / Organisation: Büroorganisation, Arbeitstechniken, Kommunikation, Zeitmanagement
- Marketing: Einführung in das Marketing, Marktforschung, Marketing-Instrumentarium, Marketing-Mix

Kaufmännische Assistenten wirken bei betrieblichen Planungen und Entscheidungen mit, nehmen an betrieblichen Geschäftsprozessen teil, arbeiten selbstständig und kundenorientiert in ihrem Aufgabenbereich. Ihre Haupteinsatzgebiete liegen im Bereich Einkauf und Verkauf, Marketing und Vertrieb, sowie im Bereich der Verwaltung, Organisation und dem Rechnungswesen.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am schriftlichen Abschlusstest.

### ZIELGRUPPE:

Interessenten ohne Vorkenntnisse, die Grundkenntnisse der Betriebswirtschaft erwerben wollen. Wiedereinsteiger oder Quereinsteiger, Auszubildende.

### TEILNEHMER:

max. 15 Personen

### REFERENT/-IN:

**Claudia Fuhlbrügge**, Personaltrainerin mit kfm. Berufsausbildung und Ausbildereignung

### Tanja Halbsguth,

Staatl. gepr. Handelsassistentin, MS-Office Specialist Instructor

### ENTGELT:

**750,00 €** für 56 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**18.04.2015 – 20.06.2015**

Sa 09:00 – 16:00 Uhr  
kein Unterricht am 02.05., 16.05. und 06.06.2015

### KENN-NR.:

**C068-ZK115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C068-ZK115](http://www.wb-ihk.de/C068-ZK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Zertifikatslehrgang: Praxismanager/-in (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Modul 1: Arbeitsorganisation
  - Zeitmanagement
  - Arbeitsplatzorganisation
  - Checklisten zur Begleitung komplexer Behandlungen anlegen
  - Personaleinsatzplanung
- Modul 2: Qualitätsmanagement
- Modul 3: Praxismarketing
  - Was ist erlaubt?
  - Beispiele für eine effektive Praxisvermarktung
  - (2 Ustd. begleitende Praxisarbeit)
- Modul 4: Kommunikation mit dem Patienten
  - Die Praxis als Dienstleistungsunternehmen
  - Service-Center Rezeption
- Souveränität und Freundlichkeit ausstrahlen trotz Hektik
- Kommunikationsmittel gezielt einsetzen
- Wie Sie bei unsicheren und schwierigen Patienten die richtige Ansprache wählen
- Für die Behandlung relevante Informationen präzise sammeln
- Modul 5: Teamorientierung
  - Die Vorgaben des Arztes
  - Vorbildfunktion im Team
  - Aufgaben delegieren und Verantwortlichkeiten festlegen
  - Motivierende Gesprächsführung mit Kollegen

Die Anforderungen, die sich an wirtschaftlich arbeitende Arzt- und sonstige Praxen stellen, sind vielseitig, anspruchsvoll und verändern sich fortlaufend. Um diese Aufgaben optimal zu meistern, ist ein breites Spektrum an Kompetenzen erforderlich, insbesondere in organisatorischer Hinsicht. Praxismanager/-innen sind daher die Visitenkarte jeder Praxis.

Ein/e Praxismanager/-in übernimmt im Tagesgeschäft primär jene Aufgaben, die das medizinische Fachpersonal bei der Ausübung ihrer fachlichen Aufgaben einschränken. Eine patienten- und teamorientierte sowie effiziente Arbeitsweise ist hierzu erforderlich. Dieser IHK-Zertifikatslehrgang vermittelt die für diese anspruchsvolle Aufgabe erforderlichen Kenntnisse.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am Abschlusstest (Präsentation).

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von Arztpraxen, Krankenhäusern und Institutionen der integrierten Versorgung

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Petra Becker**, Zertifizierte Qualitätsmanagementbeauftragte (Dental QM), Betriebswirtin für Management im Gesundheitswesen (Zahnärztekammer Münster) und Praxismanagerin (IHK)  
**Petra Jahr**, Approbierte Apothekerin und Managementtrainerin  
**Jutta Schober-Stockmann**, Systemischer Coach, Kommunikationstrainerin  
**Jörg Stockmann**, Unternehmensberater

### ENTGELT:

**975,00 €** für 48 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**15.04.2015 – 01.07.2015**  
 Mi 17:30 – 20:45 Uhr

### KENN-NR.:

**C004-ZN115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
 Friedrichstr. 40, 41460 Neuss

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C004-ZN115](http://www.wb-ihk.de/C004-ZN115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
 Fax 02151 635 – 378  
 E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Zertifikatslehrgang: Betriebliche/r Gesundheitsmanager/-in (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

1. Grundlagen + Analyse der IST-Situation
  - Nutzen und Rechtsgrundlagen des BGM
  - Aufbau, Struktur und Funktionen des BGM
  - Analyse des Gesundheitsmanagements im Unternehmen
  - Merkmale: gesundheitsbelastend/-fördernde
  - Erstmaßnahmen/Ressourcenplanung
2. Herausforderungen
  - Demographiegerechte Führung
  - Mobbing, Sucht, Stress, Bewegung, Ernährung
  - Anzeichen gefährdeter Mitarbeiter erkennen und Frühindikatoren definieren
  - Entwicklung konkreter verhältnis- und verhaltensorientierter Maßnahmen
3. Führung und Organisation
  - Gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung
  - Kommunikations- und Informationsstrategien
  - Einbindung und Sensibilisierung von Führungskräften, Selbstreflexion
  - Präsentation und Transfer von Inhalten
  - Projektmanagement und Marketing im BGM
  - Kooperation mit Betriebsärzten, externe Hilfenetzwerke und Fördermöglichkeiten
  - Einbindung des BGM in Betriebsvereinbarungen
  - Strategie und Umsetzungsleitfaden
  - Kontinuierliche Evaluation und Optimierung
  - Eingliederungsmanagement

Der IHK-Zertifikatslehrgang vermittelt Ihnen die positiven wirtschaftlichen Aspekte der Gesundheitsförderung; Sie erfahren, welche Personen und Institutionen involviert werden müssen und wie Gesundheitsförderung innovativ, kostengünstig und effizient im Unternehmen eingeführt und umgesetzt werden kann.

Anreize für Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) sind: Return on Investment: Jeder in das BGM investierte Euro spart zwischen 2,30 € und 5,90 € durch reduzierte Krankheitskosten / Maßnahmen zum BGM sind nach § 3 Nr. 34 EStG bis zu 500 Euro pro Jahr und Mitarbeiter steuerfrei / Unfallversicherungsträger, Rehabilitationsträger und Integrationsämter bieten Fördermöglichkeiten durch Prämien oder Boni / Viele

Krankenkassen unterstützen Arbeitgeber bei Analysen und BGM-Maßnahmen / Erhöhung der Arbeitszufriedenheit um Ø 20%, Steigerung der Produktivität.

### ABSCHLUSS:

Erstellung und Präsentation einer Projektarbeit, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Abschlusspräsentation.

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte, die mit den Aufgaben eines Gesundheitsmanagers beauftragt werden.

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Claudia Bode**, Bankkauffrau, Entspannungspädagogin, Gesundheits- und Stressmanagementberaterin  
**Christian Krause**, Betriebswirt Marketing/Personal

### ENTGELT:

1.290,00 € für 80 Unterrichtsstunden

### DATUM:

20.02.2015 – 21.03.2015  
Fr und Sa 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

C088-ZN115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Friedrichstr. 40, 41460 Neuss

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C088-ZN115](http://www.wb-ihk.de/C088-ZN115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Zertifikatslehrgang: Betriebswirtschaft für Nicht-Kaufleute (IHK) Crashkurs

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Betriebswirtschaft
  - Betriebswirtschaftliche Grundlagen
  - Unternehmensformen in der Übersicht
  - Unternehmensformen
  - Einzelunternehmungen
  - Personengesellschaften
- Kaufmännische Grundlagen
  - Zinsrechnungsmethoden
  - Skonto
- Rechnungswesen (ReWe)
  - Aufgaben des Rechnungswesens
  - Die 4 Teilbereiche des Rechnungswesens
  - Finanz- und Geschäftsbuchhaltung
  - Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)
- Kosten- und Leistungsrechnung
  - Bilanzanalyse
  - Bürgerliches- und Arbeitsrecht
    - Rechtsfähigkeit
    - Geschäftsfähigkeit
    - Handelsrecht
    - Kaufvertrag
    - Kündigungsschutzgesetz – KSchG –
  - Volkswirtschaftliche Grundlagen
    - Grundbegriffe
    - Sektoren der Volkswirtschaft
    - Produktionsfaktoren
    - Das ökonomische Prinzip
  - Marketing
    - Einführung
    - Marktforschung

Führungskräfte und Mitarbeiter müssen heute in der Lage sein, finanz- und betriebswirtschaftliche Zusammenhänge im Unternehmen zu überblicken und wichtige Entscheidungen zu treffen. In unserem Zertifikatslehrgang lernen Sie betriebswirtschaftliche Zusammenhänge kennen und verstehen um ihren Aufgabenbereich kostenbewusst und gewinnorientiert zu führen. Sie wirken bei betrieblichen Planungen und Entscheidungen mit, nehmen an betrieblichen Geschäftsprozessen teil, arbeiten selbstständig und kundenorientiert in ihrem Aufgabenbereich. Ihre Haupteinsatzgebiete liegen im Bereich Einkauf und Verkauf, Marketing und Vertrieb, sowie im Bereich der Verwaltung, Organisation und dem Rechnungswesen.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am schriftlichen Abschlusstest.

### ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte, die keine kaufmännische Ausbildung absolviert haben und jetzt ein fundiertes betriebswirtschaftliches Grundlagenwissen erlangen wollen.

### TEILNEHMER:

max. 16 Personen

### REFERENT/-IN:

**Klaus-Jürgen Wennmann,**  
Handelsfachwirt IHK

### ENTGELT:

**750,00 €** für 54 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**10.11.2014 – 14.11.2014**

Mo bis Fr 08:00 – 17:00 Uhr  
Zertifikatsprüfung ca. 1 – 2 Wochen  
an einem Samstag nach Vereinbarung

### KENN-NR.:

**C010-ZK214**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C010-ZK214](http://www.wb-ihk.de/C010-ZK214)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)



# Zertifikatslehrgang: GmbH-Geschäftsführer/-in und GmbH-Gesellschafter/-in (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Rechtliche Grundlagen der GmbH
  - Die GmbH, Die Gründung, Die Haftung, Haftung im Gründungsstadium, Der Gesellschaftervertrag, Das Stammkapital, Name der Gesellschaft (Firma)
- Die Rechtsstellung des/der Geschäftsführers/-in
  - Die Bestellung und der Anstellungsvertrag, Aufgaben und Funktionen des GmbH GF, Vertretung der GmbH, Amtsbeendigung
- Haftung des/der Geschäftsführers/-in
  - Haftungsgrundlagen, Haftungstatbestände, Haftungsvermeidung
- Die Besteuerung der GmbH
  - Der Handelsrechtliche Jahresabschluss, Gewinn- und Verlustrechnung, Bilanz, Grundlagen der Besteuerung der GmbH
- Versicherungen für den/die GF einer GmbH
- Basel II, MAK, Rating, Auswirkungen auf die Kreditvergabe und KonTraG
- Unterschriftsvollmachten
  - Die Prokura (ppa.) §48 – 53 HGB, Die Handlungsvollmacht (i.V.), Haftung des Vertreters ohne Vertretungsmacht, Im Auftrag (i.A.)
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz

### SERVICE PLUS

GmbH-Geschäftsführer/-innen, GmbH-Gesellschaftergeschäftsführer/-innen als auch Gesellschafter/-innen einer GmbH unterliegen zahlreichen Pflichten. Die Verletzung dieser Pflichten kann direkte Konsequenzen auslösen. Dieser Zertifikatslehrgang vermittelt detaillierte rechtliche, steuerrechtliche sowie betriebswirtschaftliche Kenntnisse als Basis Know How für die tägliche Arbeit von Geschäftsführern und Gesellschaftern der GmbHs.

### 2 BLÖCKE À 3 TAGE:

15.01. – 17.01.2015  
22.01. – 24.01.2015



### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am schriftlichen Abschlusstest.

### ZIELGRUPPE:

GmbH-Geschäftsführer/-innen, GmbH-Gesellschafter-Geschäftsführer/-innen, Gesellschafter/-innen von GmbHs, sowie potentielle Geschäftsführer/-innen, die sich vor Annahme der Organschaft über ihre Verantwortlichkeiten informieren wollen.

### TEILNEHMER:

max. 10 Personen

### REFERENT/-IN:

Dr. Werner A. Kuntke,  
Dipl.-Betriebswirt, Dipl.-Ing.

### ENTGELT:

1.090,00 € für 48 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

15.01.2015 – 24.01.2015  
2 Blöcke Do bis Sa 08:00 – 15:30 Uhr

### KENN-NR.:

C003-ZK115

### LEHRGANGSORT:

Mercure Parkhotel Krefelder Hof  
Uerdinger Str. 245, 47800 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C003-ZK115](http://www.wb-ihk.de/C003-ZK115)

### 2. KURS:

21.05.2015 – 30.05.2015  
2 Blöcke Do bis Sa 08:00 – 15:30 Uhr

### KENN-NR.:

C003-ZK215

### LEHRGANGSORT:

Mercure Parkhotel Krefelder Hof  
Uerdinger Str. 245, 47800 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C003-ZK215](http://www.wb-ihk.de/C003-ZK215)

# Zertifikatslehrgang: Projektmanager/-in (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Projektmanagement als Problemlösungs-, Planungs- und Realisierungsprozess
- Einsatz von Projektmethodik; Erfolgsfaktoren des Projektmanagement
- Projektmanagement-Aufgaben; Aufgaben des Projektleiters und persönliche Anforderungen / Kompetenzen; Projektteam; Projektdokumentation (Berichts- und Informationswesen)
- Schritte des Problemlösungsprozesses
- Phaseinteilung; Projektziele und -auftrag, Kick-Off-Meeting
- Projektplanung – Planungsarten, Planungstechniken und -instrumente
- Projektstrukturplan: Aufbau und Erstellung; Feinplanung als Ablaufplanung
- Budget- und Ressourcenplanung; Troubleshooting und Risikomanagement (Point of no Return)
- Steuerungsmöglichkeiten von Projekten; Gruppendynamische Prozesse und
- Führungsverhalten; Projektabschluss

In diesem Zertifikatslehrgang werden Sie ein Projekt (in Gruppenarbeit) eigener Wahl von A-Z durcharbeiten. Sie halten nach Lehrgangsende eine vollständige Projektplanung in Händen, die Sie dann in die Praxis umsetzen können.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am Abschlusstest (Präsentation der Projektarbeit). Für die Projektarbeit benötigen Sie ein Laptop/Rechner und Projektmanagementsoftware.

### ZIELGRUPPE:

Führungskräfte und Mitarbeiter, die mit der Einführung des Projektmanagements oder der Durchführung von Projekten betraut sind.

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Kerstin B. Reile**, Dipl.-Ökonomin, Managementberaterin und Trainerin

### ENTGELT:

**1.195,00 €** für 72 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**27.09.2014 – 20.12.2014**

Sa 09:00 – 16:30 Uhr  
(kein Unterricht am 04.10. und in den Schulferien)

### KENN-NR.:

**C028-ZM114**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C028-ZM114](http://www.wb-ihk.de/C028-ZM114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Zertifikatslehrgang: Führungskraft (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Modul 1: Grundsätzliches: Von der Vision zur täglichen Aufgabe
  - Übergeordnete Qualifikationen und Fertigkeiten
  - Analyse bisheriger Anwendung von Führungsstilen
  - Ziele als Vision und funktionierendes Werkzeug, beruflich und privat
  - Aufgaben und deren Entwicklungsstände
  - Hauptgründe für De-Motivation und schlechte Leistung
  - Historische Perspektiven und kulturelle Besonderheiten
- Modul 2: Flexibilität im Führungsstil
  - Führungskraft als Chef-Coach seiner Mannschaft
  - Anwendung flexibler Führungsstile
- Delegation & Kontrolle
- Einführung von Veränderungen
- Wirksame Werkzeuge: Kritik und Anerkennung im Alltag
- Motivation als Ergebnis guter Führung
- Modul 3: Persönliche Arbeits-Methodik
  - Prioritäten und das Eisenhower-Fenster
  - Organisation des Arbeitsplatzes
  - Hilfsmittel: Papier und Elektronik
  - Tages-, Wochen- und Jahresplanung
  - Produktive Meetings
  - Umgang mit Stress
- Modul 4: Strategie und Taktik
  - Indikatoren fürs Management
  - Umgang mit Kennzahlen
  - Was ist ein „gesundes“ Unternehmen?

Professionelles und zeitgemäßes Management ist mitentscheidend über Erfolg und Misserfolg eines Unternehmens und seiner Mitarbeiter – und damit auch über den persönlichen Erfolg oder Misserfolg der Führungskräfte. Damit sind Führungskräfte und Mitarbeiter, die nicht nur ihre Aufgaben beherrschen, sondern diese auch zur vollen Zufriedenheit aller – nach innen und nach außen – motiviert und engagiert erledigen, für den Erfolg eines Betriebes und die Sicherung seiner Zukunft heute wichtiger denn je – möglicherweise aber auch seltener denn je.

### 4 BLÖCKE À 2 TAGE – TERMINE:

27.01./28.01.2015, 10.02./11.02.2015, 23.02./24.02.2015, 09.03./10.03.2015

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am schriftlichen/mündlichen Abschlusstest.

### ZIELGRUPPE:

Führungsnachwuchskräfte

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Wolfgang Knüfer, Master of Communication Psychology und Industriekaufmann

### ENTGELT:

1.195,00 € für 72 Unterrichtsstunden

### DATUM:

27.01.2015 – 10.03.2015

4 Blöcke à 2 Tage

Di/Mi 08:30 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

C030-ZK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C030-ZK115](http://www.wb-ihk.de/C030-ZK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)



# Zertifikatslehrgang: Qualitätsmanagement (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- 1. Schritt: Vor Beginn des Lehrgangs: Sie erhalten vor Beginn Materialien, die Ihrer fachlichen Vorbereitung dienen.
- 2. Schritt: Optimierung eines vorhandenen bzw. Entwicklung eines neuen QM-Systems.
  - vertiefte Kenntnisse über die Erfolgsfaktoren bei der Einführung und Aufrechterhaltung eines QM-Systems und
  - die Analyse der Aufgaben eines QM-Managers und der obersten Leitung sowie die daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen.
- 3. Schritt
  - Aufzeigen und Bewertung alternativer Umsetzungen für konkrete Forderungen
- der Norm mit dem Ziel, in den jeweiligen konkreten Anwendungsfällen der Teilnehmer Verbesserungspotentiale zu entdecken und optimierte Lösung zu realisieren.
- 4. Schritt
  - Internes Audit: Dieses Audit ersetzt die Prüfung. Vor Ort werden die während des Kurses erstellten QM-Ergebnisse der Teilnehmer auditiert und in einem Fachgespräch bewertet.
  - Wir empfehlen den Teilnehmern, eine aktuelle Version der DIN 9001 in den Lehrgang mitzubringen.

Der Lehrgang vermittelt durch die Kombination von vorbereitenden Lehrgangsinformationen, kompakten Präsenzphasen und überprüfendem Testaudit eine optimale Zusammenstellung von Lehrgang und Beratung. Sie entwickeln so ein individuelles Qualitätsmanagementsystem für Ihr Unternehmen, inklusive eines eigenen Handbuchs. Auch wenn Sie bereits ein QM-System implementiert haben und lediglich einen neuen Mitarbeiter in das Thema einführen wollen, ist dieser Lehrgang richtig.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am Abschlussaudit.

### ZIELGRUPPE:

Alle im Bereich QM aktiven Mitarbeiter, die diese Aufgabe neu übernommen haben oder ihre bestehenden Kenntnisse aktualisieren und vertiefen möchten.

### TEILNEHMER:

max. 10 Personen

### REFERENT/-IN:

Michael Steinhauer, Dipl.-Ing.

### ENTGELT:

950,00 € für 46 Unterrichtsstunden

### DATUM:

17.01.2015 – 14.03.2015

Sa 08:00 – 13:00 Uhr

(kein Unterricht am 07.02./14.02.2015)

### KENN-NR.:

C013-ZN115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Friedrichstr. 40, 41460 Neuss

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C013-ZN115](http://www.wb-ihk.de/C013-ZN115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Zertifikatslehrgang: Betrieblicher Datenschutz (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- 1. Datenschutzrecht
  - a. Grundlagen, z.B. Ziel, Aufbau, Grundregeln des BDSG, Rechte der Betroffenen, Kontrollinstanzen, Straf- und Bußgeldvorschriften
  - b. Arbeitnehmerdatenschutz, z.B. gesetzliche Neuregelungen, ausgewählte Aspekte wie Gesundheitsuntersuchungen, Soziale Netzwerke, elektronische Überwachung, Personalaktenrecht, Verhältnis zu Mitbestimmungsrechten
  - c. Auftragsdatenverarbeitung, z.B. Vertragsgestaltung, Kontrollverfahren
  - d. Kundendatenschutz, z.B. personalisierte Werbung, Transparenzpflichten, Scoring, Auskunfteien, Informationspflicht bei Datenpannen
- 2. Der betriebliche Datenschutzbeauftragte
  - a. Notwendigkeit der Bestellung
  - b. Aufgaben, Rechte und Pflichten
  - c. Praxis des betrieblichen Datenschutzes, z.B. technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, Verfahrensverzeichnis
- 3. IT-Sicherheit
  - Abgrenzung zwischen Datenschutz und Datensicherheit,
  - Aufzeigen von Sicherheitsproblemen bei den verschiedenen Wegen der Übertragung elektronischer und konventioneller Daten
  - Methoden zur Umsetzung der Zugangs- und Zugriffskontrolle gem. BDSG

Die Betriebe der Privatwirtschaft sind gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichtet, einen Datenschutzbeauftragten zu bestellen, wenn folgende Voraussetzungen bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten erfüllt sind:

1. Pflicht, abhängig von der Zahl der Beschäftigten
  - a. Betriebe, in denen die Daten automatisiert verarbeitet werden und damit mindestens 10 Personen beschäftigt sind
  - b. Betriebe, in denen die Daten auf andere Weise verarbeitet werden und damit in der Regel 20 Personen beschäftigt sind
2. Pflicht, abhängig vom Zweck der Datenerhebung
  - a. Betriebe, die Daten geschäftsmäßig zum Zweck der Übermittlung verarbeiten, z.B. Auskunfteien, Adressverlage, Markt- und Meinungsforschungsinstitute

- b. Betriebe, die automatisierte Datenverarbeitungsvorgänge durchführen, die eine Vorabkontrolle verlangen, z.B. Scoringverfahren, soweit sie selbst Entscheidungscharakter haben

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am Abschlusstest.

### ZIELGRUPPE:

Unternehmen/Unternehmensverantwortliche, die den neuen Regeln des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) unterliegen.

### TEILNEHMER:

max. 10 Personen

### REFERENT/-IN:

**Katrin Hammerich,**  
Rechtsanwältin, Lehrbeauftragte der  
Universität Düsseldorf  
**Frank Fleißgarten,** IT-Leiter

### ENTGELT:

**995,00 €** für 48 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**14.04.2015 – 20.06.2015**

Di 17:30 – 20:45 Uhr

(+ 1 Samstag 20.06.2015

09:00 – 16:30 Uhr)

### KENN-NR.:

**C050-ZK115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C050-ZK115](http://www.wb-ihk.de/C050-ZK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Zertifikatslehrgang: Eventmanager/-in (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Einführung in das Veranstaltungsmanagement
  - Von der Veranstaltung zum Event – der Mehrwert für den Kunden
  - Anlässe, Ziele, Zielgruppen, Eventarten
- Marketing und Kommunikation
  - Markt und Marketing, Pressearbeit und Sponsoring
  - Public Relations und Öffentlichkeitsarbeit
- Rechtliche Grundlagen bei Veranstaltungen
  - Betreiber, Veranstalter, Eigentümer, Organisator, wer haftet zivil- und strafrechtlich?
  - Vertragsgestaltung und Genehmigungen
  - Versammlungsstättenverordnung (SBauVo)
  - Hygiene- und Sicherheitsvorschriften
- Veranstaltungsplanung / -konzeption
  - Checklisten, Budgetplanung und Briefing
  - Termin- und Personalplanung sowie Dramaturgie / Raumplanung / Locations
  - Einladungsschreiben und Catering / Erlebnisgastronomie
  - Dekorationsplanung und Parkplatzsituation
  - Erstellung von Grußworten und Reden
  - Interne und externe Kommunikation
  - Krisenplanung
- Veranstaltungsdurchführung
  - Der Eventmanager als verantwortliche Aufsichtsperson – Checklisten
  - Fotos/Presse und Reden/Grußworte
- Veranstaltungsnachbereitung
  - Analyse, Feedback, Optimierungsansätze
  - Abschlusskommunikation (intern, extern)
  - Controlling: Kosten und Erfolgskontrolle

Der Praxis-Lehrgang zum Eventmanager (IHK) gibt Ihnen einen systematischen Überblick für die Organisationsplanung und Umsetzung gelungener Veranstaltungen. Sie erhalten bewährtes Handwerkszeug zu Vorgehensweisen in Ihrer täglichen Arbeit mit Veranstaltungen – diese sind im Unternehmensalltag eine Abwechslung, häufig fehlt es jedoch an den Grundlagen. Der Praxis-Lehrgang bietet Ihnen den perfekten Einstieg in das Veranstaltungsmanagement. Das Veranstaltungsmanagement ist erheblich mehr als das Ausrichten der eigenen privaten Party. Die von Ihnen zu organisierende Veranstaltung ist ein Imagefaktor für Ihr Unternehmen. Sie erhalten das handwerkliche Rüstzeug und zahlreiche Checklisten für die Planung und

Umsetzung sowie Tipps, wie Sie eine Veranstaltung optimal für Ihr Unternehmen vermarkten und Ihren Kunden einen echten Mehrwert bieten.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie ein erfolgreich abgeschlossener Abschlusstest.

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/-innen, die im Unternehmen mit der Organisation von Veranstaltungen beauftragt sind

### TEILNEHMER:

max. 16 Personen

### REFERENT/-IN:

**Raimund Franzen**, Communication Manager, Stv. Unternehmenssprecher  
**Maria Möbs**, Diplom-Eventmanagerin, Management-Assistentin (IHK)

### ENTGELT:

**1.195,00 €** für 80 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**09.02.2015 – 04.05.2015**

Mo, Mi 17:30 – 20:45 Uhr  
 (kein Unterricht am Rosenmontag und in den Schulferien)

### KENN-NR.:

**C021-ZN115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
 Friedrichstr. 40, 41460 Neuss

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C021-ZN115](http://www.wb-ihk.de/C021-ZN115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
 Fax 02151 635 – 378  
 E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Der/Die GmbH-Geschäftsführer/-in im Konzern

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Teil 1: Plötzlich Geschäftsführer einer Konzerngesellschaft
  - Vertragsformen
  - Wichtige vertragliche Zusatzregelungen
  - Haftung, Risiken, Versicherungen
- Teil 2: Im Spannungsverhältnis zwischen Konzernzentrale und Tochtergesellschaft
  - Konzernstrukturen
  - Abhängigkeitsverhältnisse und Interessenkonflikte
- Rechte und Pflichten
- Mutter-GF, Tochter-GF, Mutter-Tochter-GF
- Weisungen und deren Durchsetzung
- Typische Situationen und deren Lösung
- Teil 3: Im gegenseitigen Einvernehmen
  - Abberufung oder Kündigung
  - Regelungen im Aufhebungsvertrag
  - Wettbewerbsklauseln

### SERVICE PLUS

Geschäftsführer in Konzern-GmbHs befinden sich nicht selten in einer ungewollten Zwickmühle. Oftmals sind die Interessen der Gesellschaft und der Konzernzentrale nicht zwingend deckungsgleich. Während der GmbH-Geschäftsführer einerseits den ausführlichen Anforderungen des deutschen Gesellschaftsrechtes verpflichtet ist, so ist er andererseits weisungsgebunden gegenüber der Muttergesellschaft.

Die Teilnehmer erfahren anhand praxisnaher Vorträge, wie Sie Spannungsverhältnisse lösen und ihre Entscheidungsspielräume ausschöpfen können. Außerdem lernen sie rechtliche Rahmenbedingungen und Handlungsalternativen für den erfolgreichen Umgang mit schwierigen Situationen ihrer Funktion innerhalb

eines Konzerns kennen. Der Aufbau des Seminars folgt der chronologischen Abfolge einer Geschäftsführertätigkeit im Konzern; von der Ernennung/Berufung über typische Situationen während der Vertragslaufzeit bis hin zur Abberufung.

#### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

#### ZIELGRUPPE:

Tätige und zukünftige Geschäftsführer/-innen konzernverbundener GmbHs und deren Stellvertreter, Gesellschafter/-innen konzernverbundener GmbHs, GmbH-Gesellschafter/-innen mit Unternehmensverkaufsabsicht

#### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

#### REFERENT/-IN:

Klaus Walter, Dipl. Betriebswirt

#### ENTGELT:

249,00 € für 8 Unterrichtsstunden

#### DATUM:

21.03.2015

Sa 09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

C087-SK115

#### LEHRGANGSORT:

Mercure Parkhotel Krefelder Hof  
Uerdinger Str. 245, 47800 Krefeld

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C087-SK115](http://www.wb-ihk.de/C087-SK115)

#### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Interne/r Auditor/-in – Interne Audits planen, durchführen und organisieren

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Überblick Qualitätsmanagement nach DIN-ISO 9001
- Die Rolle des Auditors im Unternehmen
- Vorbereitung und Ablauf des internen Audits
- Training von internen Audits in Form von Rollenspielen. Zu Beginn wird jeweils der Trainer das Audit leiten und dann eigenverantwortlich an den Teilnehmer übergeben. Der Trainer rückt als Beobachter und Berater in den Hintergrund. Abschließend erhält der Teilnehmer ein Feedback vom Trainer.
- Umgang mit Sondersituationen eines Audits: Konflikte, Störungen, Blackouts
- Vereinbarung von Maßnahmen als Ergebnis der Auditierung
- Dokumentation und Auswertung des Audits
- Dieses Training ist sehr praxisorientiert. Der Theorieinput wird auf das erforderliche Minimum reduziert, praktische Aufgaben und Rollenspiele stehen im Vordergrund.

3 FÜR 2

Die Zertifizierung nach DIN ISO 9001 ist für viele Unternehmen seit Jahren zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Bestandteil dieser Norm ist die Durchführung interner Audits, um die tägliche Umsetzung der QM-Anforderungen innerbetrieblich gewährleisten zu können. Interne Audits können sowohl von eigenen Mitarbeitern als auch von externen Auditoren durchgeführt werden. Eigene Mitarbeiter haben dabei den großen Vorteil, dass sie eventuelle Schwachstellen im Hause besser kennen und damit Verbesserungspotentiale leichter ermitteln sowie mögliche Mängel im offiziellen Audit vermeiden können. Zudem ist der Einsatz eigener Mitarbeiter in aller Regel preiswerter als der Einkauf externer Honorarkräfte.

In diesem Lehrgang lernen und trainieren die Teilnehmer die Vorbereitung und Durchführung interner Audits.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/-innen aller Hierarchiegruppen und Branchen, die im eigenen Unternehmen interne Audits durchführen sollen, sei es als Vorbereitung auf ein offizielles Audit oder als Führungsinstrument.

### TEILNEHMER:

max. 10 Personen

### REFERENT/-IN:

Michael Steinhauer, Dipl.-Ing.

### ENTGELT:

395,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

18.04.2015 – 25.04.2015

2 x Sa 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

C069-SN115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Friedrichstr. 40, 41460 Neuss

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C069-SN115](http://www.wb-ihk.de/C069-SN115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Liquiditätsplanung – Kleingruppentraining

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Liquiditätsplanung  
Liquiditätssicherung; Wo entsteht Liquidität?; Prüfung und Vergabe von Kreditlimiten; Zusammenarbeit mit Datenbanken; Vereinbaren von Zahlungszielen; Führungsverhalten; Einbinden der Mitarbeiter; Öffentliche Darlehen
- Ermittlung der Normalarbeitsstunden auf Basis der Mitarbeiterplanung  
Beispiel einer Personalkostenaufstellung
- Die Kosten
- Umsatzplanung  
Kalkulationsschritte; Wie berechnen Sie den Planumsatz?
- Erfolgsrechnung auf Grund der Planung  
Beispiel einer Erfolgsrechnung
- Kostendeckungspunkt (Break Even Point)

## Intensivtraining mit max. 6 Teilnehmern

Nach den gesetzlichen Bestimmungen der InsO (Insolvenz-Ordnung) und dem GmbH-Gesetz, ist der Geschäftsführer verpflichtet Insolvenz anzumelden, wenn das Unternehmen zahlungsunfähig geworden ist. Der Schuldner ist zahlungsunfähig, wenn er nicht in der Lage ist, die fälligen Zahlungsverpflichtungen zu erfüllen. Nach der Rechtsprechung, ist ein Schuldner zahlungsunfähig, wenn er seine fälligen Rechnungen nicht innerhalb eines Monats beglichen hat (ohne Mahnung, ohne Fristsetzung).

Dieses Seminar soll aufzeigen, wie aus den, auch in kleinen Unternehmen vorhandenen Informationen eine Liquiditätsplanung erstellt und gepflegt werden kann, sowie die Möglichkeit

der Kostenreduzierung durch eine sachgerechte Liquiditätsplanung.

### HINWEIS:

Durchführungsgarantie ab 1 Teilnehmer!  
Kleingruppen-Intensivtraining mit maximal 6 Teilnehmern!

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Verantwortliche im Unternehmen, und der Personenkreis, der für die Zahlungsbereitschaft verantwortlich zeichnet.

### TEILNEHMER:

max. 6 Personen

### REFERENT/-IN:

Dr. Werner A. Kuntke,  
Dipl.-Betriebswirt, Dipl.-Ing.

### ENTGELT:

450,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

19.02.2015  
Do 08:00 – 15:30 Uhr

### KENN-NR.:

C039-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C039-SK115](http://www.wb-ihk.de/C039-SK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)



# Rechte und Pflichten von Prokuristen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Allgemeine rechtliche Grundlagen der Stellvertretung
- Handelsrechtliche Stellung des Prokuristen
- Formen, Erteilung und Umfang der Prokura
- Grenzen der Vertretungsbefugnis
- Überschreitung der Vertretungsbefugnis
- Widerruf der Prokura
- Arbeitsrechtliche Stellung des Prokuristen
- Haftungsrisiken des Prokuristen
- Strafrechtliche Risiken
- Zivilrechtliche Risiken gegenüber dem Arbeitgeber
- Zivilrechtliche Risiken gegenüber Dritten
- Der Prokurist als „faktischer Geschäftsführer“

## Inkl. Einbeziehung der aktuellen Rechtsprechung!

### SERVICE PLUS

Im Seminar werden den TeilnehmerInnen unter Einbeziehung der aktuellen Rechtsprechung die erforderlichen Kenntnisse über den Aufgabenbereich, die Befugnisse und die Verantwortlichkeiten des Prokuristen vermittelt.

Es wird zunächst die handelsrechtliche Stellung des Prokuristen, Formen, Umfang und Grenzen der Prokura dargestellt. Im Anschluss daran werden die arbeitsrechtlichen Besonderheiten vorgestellt, die sich durch die Erteilung einer Prokura gegenüber dem Unternehmen, der Unternehmensleitung und Mitarbeitern ergeben. Sodann werden die strafrechtlichen Risiken und die zivilrechtlichen Haftungsrisiken erläutert, die

dem Prokuristen gegenüber dem eigenen Arbeitgeber und Dritten gegenüber obliegen.

#### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

#### ZIELGRUPPE:

Gesellschafter/-innen, Führungskräfte, die beabsichtigen, Mitarbeitern Prokura zu erteilen; Prokuristen bzw. Personen, denen Prokura erteilt werden soll.

#### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

#### REFERENT/-IN:

Horst Vogt, Rechtsanwalt

#### ENTGELT:

249,00 € für 8 Unterrichtsstunden

#### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

#### 1. KURS:

16.09.2014

Di 09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

C016-SK214

#### LEHRGANGSORT:

Mercure Parkhotel Krefelder Hof  
Uerdinger Str. 245, 47800 Krefeld

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C016-SK214](http://www.wb-ihk.de/C016-SK214)

#### 2. KURS:

11.03.2015

Mi 09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

C016-SK115

#### LEHRGANGSORT:

Mercure Parkhotel Krefelder Hof  
Uerdinger Str. 245, 47800 Krefeld

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C016-SK115](http://www.wb-ihk.de/C016-SK115)

# Grundlagen der Fahrzeug- und Fuhrparkverwaltung

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Aufgaben eines Fahrzeug-/Fuhrparkverwalters
- Anforderungen an eine/n Mitarbeiter/-in der Fahrzeug-/Fuhrparkverwaltung
- Rechtliche Grundlagen und Anforderungen für Fuhrparkmitarbeiter und Geschäftsführung
- Haftungsrisiken und Umgang mit diesen
- Berufsgenossenschaftliche Vorschriften
- Kostenrechnung und Kostenreduzierung im Fuhrpark

Inkl. Informationen über mögliche nachhaltige Kostensenkungsstrategien.

In diesem Seminar erfahren Sie, welche Aufgaben mit der Verwaltung eines Fuhrparks verbunden sind und welche Anforderungen betrieblich wie rechtlich an die Fuhrparkverwaltung gestellt werden. Sie wissen anschließend, welche Gesetze und Vorschriften berücksichtigt werden müssen und wie mit Haftungsregelungen umgegangen werden sollte. Des weiteren erhalten Sie wichtige Informationen, wie Sie kurzfristig und nachhaltig die Fuhrpark- und Fahrzeugkosten senken können.

## ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

## ZIELGRUPPE:

Unternehmen mit einem Fuhrpark ab ca. 3 Fahrzeugen  
Mitarbeiter aus den Bereichen Fuhrpark, Verwaltung, Einkauf, die mit der Fuhrparkverwaltung zu tun haben  
Geschäftsführer, Prokuristen, Controller

## TEILNEHMER:

max. 12 Personen

## REFERENT/-IN:

Andreas Nickel, zertifizierter Fuhrparkmanager

## ENTGELT:

299,00 € für 8 Unterrichtsstunden

## DATUM:

18.09.2014

Do 09:00 – 16:30 Uhr

## KENN-NR.:

C090-SN114

## LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Friedrichstr. 40, 41460 Neuss

## INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C090-SN114](http://www.wb-ihk.de/C090-SN114)

## INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Bankgespräche erfolgreich führen – Kleingruppentraining

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Basel II (III) und die Folgen für die Bankkunden
- Ermittlung des relevanten Kapitalbedarfs
  - Kurzfristig
  - Langfristig
- Einzelinvestitionen
- Denkweise der Kreditinstitute
- Beurteilungskriterien der Banken
- Auswahl der richtigen Bank
- Vorbereitung des Banktermins
- Aufbereitung der Unternehmenszahlen
- Inhalte eines Finanzierungskonzepts
- Bankgespräche überzeugend führen
- Laufende Kommunikation mit der Bank
- Nutzung von staatlichen Förderkrediten
- Alternativen zur Finanzierung durch Kreditinstitute

## Intensivtraining mit maximal 6 Teilnehmern!

Die Anforderungen der Kreditinstitute an die Kreditnehmer haben in den vergangenen Jahren zugenommen. Kredite werden nur noch aufgrund von Ratings vergeben und die Konditionen daran ausgerichtet. Für kleine und mittelständische Unternehmen ist es daher von wesentlicher Bedeutung, sich auf diese Entwicklung einzustellen und ihre Position gegenüber den Kreditinstituten erfolgreich zu vertreten. Somit gilt es, ein nachhaltiges Finanzierungskonzept zu erstellen und sich gezielt auf die Kreditverhandlung vorzubereiten. Dabei ist es von Vorteil, die Arbeitsweise der Kreditinstitute und deren Erwartung an die Kunden zu kennen.

### HINWEIS:

Durchführungsgarantie ab 1 Teilnehmer!  
Kleingruppen-Intensivtraining mit maximal 6 Teilnehmern!

### ABSCHLUSS:

IHK Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Unternehmer und leitende Angestellte insbesondere aus kleinen und mittelständischen Unternehmen

### TEILNEHMER:

max. 6 Personen

### REFERENT/-IN:

Andree Schallehn,  
Unternehmensberater

### ENTGELT:

450,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

24.10.2014  
Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

C083-SK114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C083-SK114](http://www.wb-ihk.de/C083-SK114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)



# (Firmen-)Veranstaltungen und Events professionell organisieren

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Basiswissen: Die verschiedenen Arten von Veranstaltungen und Events
  - Tag der offenen Tür, Eröffnung, Empfang, Jubiläum, Betriebsfeier, Messeauftritt
  - Pressegespräch, Incentive, Seminar, Konferenz, Kongress, Produktpräsentation, Aktionärsversammlung, etc.
- Kreativitätstechniken
- Bausteine/Planung einer Veranstaltung – (Ziel, Zielgruppe, Budget, Einladung, etc.)
- Durchführung einer Veranstaltung (Team vor Ort, externe Dienstleister etc.)
- Besonderheiten: Anmeldungen, Abgaben und Gebühren (GEMA, KSK etc.), Versicherungen
- Erfolgskontrolle
- Nachbereitung
- Arbeiten mit Checklisten
- Recherche- und Informationsquellen

Der erste Eindruck entscheidet, der letzte bleibt! Das ist bei der Organisation jeder Veranstaltung wohl einer der wichtigsten Sätze. Dieses Seminar wird Ihnen helfen, Ihre Veranstaltungen professionell zu organisieren und dabei die Wünsche und Erwartungen sowohl der Veranstaltungsteilnehmer als auch der Auftraggeber nicht aus den Augen zu verlieren.

### ABSCHLUSS:

IHK Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die häufiger die Veranstaltungen ihrer Firma „nebenbei“ mitorganisieren.

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Maria Möbs, Sekretärin/Assistentin (IHK), Management-Assistentin (IHK), Diplom-Eventmanagerin

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

01.06.2015  
Mo 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

C081-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C081-SK115](http://www.wb-ihk.de/C081-SK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Krisenkommunikation – Instrumente und Regeln zum Schutz der Unternehmens-Reputation

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Grundlagen der Krisenkommunikation
- Issues Management als Frühwarnsystem
- Monitoring: klassische Medien- und Web 2.0/Social Media
- Krisenauslöser und Krisenarten
- Krisenphasen
- Typische Kommunikationsfehler
- Regeln für die Kommunikation in der akuten Krisenphase
- Regeln für die Social Media-Krise
- Instrumente klassisch:  
Krisenhandbuch – Krisenteam
- Instrumente modern: Darksite – Krisen-Blog
- Krisenprävention – Vorbereitung auf den Krisenfall – Krisenplan
- Krisentraining
- Kooperation mit Journalisten
- Umgang mit kritischen Bloggern und Meinungsführern in Foren, Social Networks

Es gibt viele denkbare Ursachen für plötzlich öffentlich werdende Unternehmenskrisen: Umsatz- bzw. Ertragskrisen, anstehende Entlassungen, unzufriedene Konsumenten, schadhafte Produkte oder schlechter Service, Stör- und Unglücksfälle, Umweltaktivisten und NGO's auf der Gegenspur. Im Social Media-Zeitalter kommen Image und Reputation der Unternehmen sehr viel schneller auf den Prüfstand. „Shitstorms“ und „Flashmobs“ sind neuartige Herausforderungen, auf die Unternehmen reagieren müssen. Die Seminar-Teilnehmer lernen, wie man frühe Anzeichen einer Krise erkennt und nach welchen Regeln man in den verschiedenen Krisenphasen kommuniziert.

### ABSCHLUSS:

Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Verantwortliche für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Kommunikationsverantwortliche

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 10 Personen

### REFERENT/-IN:

Prof. Dr. Markus Kiefer, Unternehmensberater, Hochschullehrer, Dozent

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

11.11.2014

Di 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

C019-SN114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Friedrichstr. 40, 41460 Neuss

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C019-SN114](http://www.wb-ihk.de/C019-SN114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Change Management – Begleitung des Wandels

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Die Anforderungen an den Veränderungsbegleiter
- Betroffene und Beteiligte in Veränderungsprozessen
- Unternehmenskultur: Vision – Mission – Werte
- Situations-/Auftragsklärung
- Kommunikation als Basis
- Sach-/Beziehungsebene
- Coaching als Arbeitsform
- Coaching/Beratung von Mitarbeitern
- Die Rolle von Führungskräften in Veränderungsprozessen
- Konfliktfelder/Widerstände im Veränderungsprozess
- Entwicklungsphasen im Team
- Umgang mit Einfluss, Macht und Autorität in Gruppen
- Rollen in Teams
- Feedbackprozesse
- Mitarbeiterbefragungen

Alle Unternehmen sind einem permanenten Veränderungsprozess unterworfen: neue Wettbewerber, neue Produkte, gesetzliche Rahmenbedingungen, technologische Veränderungen, all dies erfordert eine hohe Bereitschaft, sich dem Phänomen der Veränderung zu stellen und den Prozess zu gestalten. Veränderungsprozesse lösen im Unternehmen oft Unsicherheit und Angst aus – typisch menschliche Reaktionen auf Veränderung. Oft hängen die Mitarbeiter/-innen an dem Gewohnten und Bekannten statt die Veränderungen als willkommene Herausforderung sehen zu können um die Zukunft aktiv zu gestalten.

Nur motivierte Mitarbeiter/-innen, die die Ursachen und die Ziele von betrieblichen Veränderungen kennen und erkennen, werden Veränderungsprozessen positiv gegenüber stehen. Hierfür ist der Einsatz eines Veränderungsbegleiters sinnvoll, der den Veränderungsprozess im Unternehmen aktiv steuert.

### ZIELGRUPPE:

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen, die Veränderungsprozesse im Unternehmen steuern oder begleiten

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Raimund Franzen**, Communication Manager, Stv. Unternehmenssprecher

### ENTGELT:

**199,00 €** für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**08.05.2015**

Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**C020-SN115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Friedrichstr. 40, 41460 Neuss

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C020-SN115](http://www.wb-ihk.de/C020-SN115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Mitarbeiterführung: Eine praxisorientierte Einführung

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Anforderungen an eine Führungskraft
- Der situative Führungsstil
- Die wichtigen Führungsaufgaben des Vorgesetzten
- Die Mitarbeiterqualifikation sichern
- Delegation von Verantwortung
- Ziele setzen und Ziele vereinbaren
- Die Leistung und das Verhalten beurteilen
- Die Bedeutung der Information und Kommunikation
- Das Mitarbeitergespräch
- Finanzielle und nicht-finanzielle Anreize
- Die Motivation der Mitarbeiter
- Lob und Anerkennung als Führungsmittel
- Das Kritik- und Motivationsgespräch

Die Situation hinsichtlich Führung ähnelt in vielen Unternehmen der einer Schere, die auseinanderklafft. Mitarbeiter sind heute kritischer, selbstbewusster, erwartungsvoller, mündiger und vor allem sensibler.

Kurzum: Mitarbeiter lassen sich heute von ihrem Selbstwertgefühl her nicht mehr leicht autoritär führen. Sie lassen sich nur ungern kritisieren, selbst wenn es nur um die Sache geht. Dieses Seminar vermittelt Ihnen eine grundlegende Einführung in die modernen Methoden und Umsetzungsmöglichkeiten der Mitarbeiterführung.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Das Seminar richtet sich an Führungskräfte aller Unternehmensebenen, zu deren Aufgabenbereich die Führung von Mitarbeitern gehört.

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Jörg Buschfeld, Handelsfachwirt,  
Ausbildungsleiter und Personaltrainer

### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

22.10.2014 – 23.10.2014

Mi und Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

F002-SK314

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F002-SK314](http://www.wb-ihk.de/F002-SK314)

### 2. KURS:

18.03.2015 – 19.03.2015

Mi und Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

F002-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F002-SK115](http://www.wb-ihk.de/F002-SK115)

# Erfolgreich führen – Praxistraining speziell für Frauen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Die Grundsätze wirksamer Führung, den eigenen Führungsstil finden und Führungskompetenzen entwickeln
- Wachsender Verantwortung gerecht werden
- Orientierung in der neuen Rolle gewinnen und Klarheit über persönliche Stärken erlangen
- Spielregeln erfolgreicher, wertschätzender Kommunikation
- Personalgespräche professionell führen, Ziele vereinbaren und nachhalten
- Kommunikative Muster erkennen und Konflikte konstruktiv lösen
- „Typisches“ männliches und weibliches Kommunikations- und Problemverhalten
- Interaktion mit herausfordernden Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen
- Selbst- und Fremdbild abgleichen
- Grenzen setzen

Dieses Seminar ist ein Führungsseminar mit Tiefenwirkung auf dem Weg zu einer authentischen Führungspersönlichkeit. Sie können sich ganz gezielt als weibliche Führungskraft reflektieren und optimieren. Durch das Analysieren der Unterschiede zwischen Männern und Frauen in Führungsstil, Kommunikation und Problemverhalten lernen Sie Ihre eigenen Stärken optimal einzusetzen um konstruktiv und sicher zu führen. Durch gezieltes Feedback erweitern und optimieren Sie Ihr Repertoire an Verhaltensweisen und Methoden im Umgang mit Mitarbeitern, Kollegen sowie Vorgesetzten und lernen, wie Sie Ihre Führungsstärken im Unternehmensalltag effektiv einsetzen können.

## ZIELGRUPPE:

Frauen kurz vor oder nach der erstmaligen Übernahme von Führungsverantwortung

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Pauline Reintgen, BA  
Ute Tuttlies, BA

### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

12.11.2014 – 13.11.2014  
Mi und Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

F007-SK114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F007-SK114](http://www.wb-ihk.de/F007-SK114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Neuroleadership: Führen mit Geist und Gehirn

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Der Erfolg beginnt im Gehirn – Einführung in die Neurobiologie
  - Das Gehirn – die zentrale Schaltstelle
  - Aufbau unseres zentralen Nervensystems
  - Wie Neuronen funktionieren
- Die zwölf Erfolgsprinzipien
  - Die Neurophysiologie der Führung
  - Belohnung oder Bestrafung
  - Motivieren – Fördern oder Fordern
- Die Praxis des Neuroleadership
  - Gehirngerechte Konfliktlösung
  - Das Lenken der Aufmerksamkeit
  - Das Geheimnis souveräner Entscheidungen
  - Veränderungen anstoßen
  - Aufbauen und Gestalten
- Grundregeln des Neuroleadership
  - Die zwölf Erfolgsprinzipien im Alltag einer Führungskraft
  - Der persönliche Führungsstil

3 FÜR 2

In diesem Seminar lernen Sie, was Gehirnforschung mit Führung zu tun hat. In den USA ist es bereits ein feststehender Begriff: „Neuroleadership“. Er bedeutet, die Erkenntnisse der Forschung auf das Führen von Mitarbeitern zu übertragen. Lernen Sie die 12 Erfolgsprinzipien kennen, die sich direkt aus den Erkenntnissen der Hirnforschung ableiten lassen. Das Arbeiten mit diesen Prinzipien ist der erste und wichtigste Schritt auf dem Weg zum Führen mit Geist und Gehirn. Erfahren Sie, unter welchen Bedingungen das Gehirn Entscheidungen trifft, wie es lernt und Probleme löst und wie es Motivation und Kreativität erzeugt. Beschäftigen Sie sich mit dem Einfluss von Bewegung auf die Leistung unseres Gehirns

und lernen Sie den geistigen Dreiklang aus Emotion, Kognition und Motivation kennen.

Das Seminar beginnt mit dem Gehirn und endet mit der Steigerung Ihrer Führungskompetenzen.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Führungskräfte, Führungsnachwuchskräfte, Projektleiter/-innen, Teamleiter/-innen und alle, die Führungsverantwortung in irgendeiner Form tragen

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Erste Führungserfahrungen werden vorausgesetzt, ebenso wird der vorherige Besuch von Seminaren zum Thema „Führung“ empfohlen

### REFERENT/-IN:

**Florian Langner**, MA, Dipl. Soz.-Päd.,  
Trainer, Berater, Coach

### ENTGELT:

**395,00 €** für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**22.09.2014 – 23.09.2014**  
Mo und Di 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**F019-SK114**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F019-SK114](http://www.wb-ihk.de/F019-SK114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Führen für technische Führungskräfte: Meister, Ingenieure, Techniker und Vorarbeiter

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Rollenverständnis „Technische Führungskraft“
- Überblick über Formen des Führungsverhaltens
- Führen heißt „Fordern und Fördern“
- Aufgaben delegieren, die Aufgabenbearbeitung kontrollieren und steuern
- Bewusster und besser kommunizieren
  - Subjektive Wahrnehmung
  - Gesprächspartnerorientiert formulieren
- Mitarbeitergespräche führen
  - Arten von Mitarbeitergesprächen
  - Gesprächsphasen
  - Übungen
- Umgehen mit Problemen und Konflikten
- Umgehen mit schwierigen Mitarbeitenden
- Umgehen mit Stress

3 FÜR 2

Meister und Vorarbeiter stellen sich einer großen Herausforderung. Einerseits ist ihre Fachkompetenz gefragt, weil sie basisnah wirken, andererseits sind soziale und methodische Kompetenz erforderlich, um ihre Mitarbeiter optimal zu führen. Um den Verantwortungsbereich nach „oben“ zu vertreten, benötigen Meister und Vorarbeiter auch eine gewisse diplomatische Kompetenz.

Dieses Seminar greift typische Führungssituationen auf und bereitet Meister und Vorarbeiter – gleich ob aus dem Metall-, Druck- oder Chemiebereich – auf ihre anspruchsvollen Führungsaufgaben vor. Es werden schwierige Führungssituationen

analysiert und Lösungsansätze diskutiert. Konkrete Beispiele aus der Gruppe der Teilnehmenden können bearbeitet werden. Durch Erfahrungsaustausch und zielgerichtete Diskussion erhalten die Teilnehmenden die Möglichkeit, ihr Führungsverhalten zu reflektieren, um Verbesserungs- und Entwicklungsmöglichkeiten zu erkennen.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Meister und technische Führungskräfte aus allen Branchen

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Michael Neutert, Selbständiger Trainer und Berater

### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

12.11.2014 – 13.11.2014  
Mi und Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

F013-SK114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F013-SK114](http://www.wb-ihk.de/F013-SK114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Vom Mitarbeiter zum Vorgesetzten

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Der Wechsel in eine Führungsposition
- Muss sich der Vorgesetzte mehr „verkaufen“?
- Nähe und Distanz zu den eigenen Mitarbeitern und der Chefetage
- Überzeugung und Argumentation
- Die betriebliche Gruppenbeeinflussung
- Durch gezielte Fragetechnik Gespräche führen
- Gespräche mit Mitarbeitern bei Unregelmäßigkeiten:  
Abwesenheit – fehlende Zusammenarbeit – Alkohol- und Suchtgefahren
- Informationsübermittlung an Mitarbeiter
- Beurteilung von Mitarbeitern
- Betriebsnotwendige Änderungen bei Mitarbeitern durchsetzen
- Wie kann ich meine Mitarbeiter motivieren?
- Das Prinzip der Delegation

### SERVICE PLUS

Mit der neuen Rolle sehen sich junge Vorgesetzte einer neuen Situation gegenüber, in der ihre Aufgaben wechseln und sie gleichzeitig in eine neue Beziehung zum Umfeld, Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten treten. Das Seminar führt die Teilnehmer an die Grundlagen von Führung heran und reflektiert das eigene Verhalten im Umgang mit ihren Mitarbeitern.

#### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

#### ZIELGRUPPE:

Damen und Herren, die in Kürze mit Führungsaufgaben betraut werden sollen oder kürzlich damit betraut worden sind.

**TEILNEHMER:** max. 12 Personen

#### REFERENT/-IN:

**Jörg Buschfeld**, Handelsfachwirt, Ausbildungsleiter und Personaltrainer

#### ENTGELT:

**419,00 €** für 16 Unterrichtsstunden

#### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

#### 1. KURS:

**10.09.2014 – 11.09.2014**

Mi und Do

09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

**F004-SK214**

#### LEHRGANGSORT:

Mercure Parkhotel  
Krefelder Hof  
Uerdinger Str. 245,  
47800 Krefeld

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F004-SK214](http://www.wb-ihk.de/F004-SK214)

#### 2. KURS:

**26.11.2014 – 27.11.2014**

Mi und Do

09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

**F004-SK314**

#### LEHRGANGSORT:

Mercure Parkhotel  
Krefelder Hof  
Uerdinger Str. 245,  
47800 Krefeld

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F004-SK314](http://www.wb-ihk.de/F004-SK314)

#### 3. KURS:

**21.01.2015 – 22.01.2015**

Mi und Do

09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

**F004-SK115**

#### LEHRGANGSORT:

Mercure Parkhotel  
Krefelder Hof  
Uerdinger Str. 245,  
47800 Krefeld

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F004-SK115](http://www.wb-ihk.de/F004-SK115)

#### 4. KURS:

**22.04.2015 – 23.04.2015**

Mi und Do

09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

**F004-SK215**

#### LEHRGANGSORT:

Mercure Parkhotel  
Krefelder Hof  
Uerdinger Str. 245,  
47800 Krefeld

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F004-SK215](http://www.wb-ihk.de/F004-SK215)

# Auszubildende zeitgemäß führen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Vom Ausbilder/Ausbildungsbeauftragtem zum Coach
  - Was kennzeichnet die Rolle des Coaches?
  - Fachwissen anschaulich vermitteln
  - Auszubildende motivieren
- Auszubildende beurteilen
  - Leitfaden zur Beurteilung
  - Ziele vereinbaren
- Beraten und Konflikte managen
  - Die wichtigsten Kommunikationsregeln
  - Verhandeln – eine Strategie in Konfliktsituationen
  - Umgang mit destruktiven/aggressiven Verhalten im Konfliktgespräch
  - Üben von Konfliktgesprächen anhand eigener Beispiele
- Transfersicherung
  - Wie übertrage ich das Erlernete in meine Ausbildungspraxis

Die meiste Zeit der Ausbildung erfolgt am Arbeitsplatz. Hier sind es vor allem Fachkräfte, die neben ihrer Kerntätigkeit, als Ausbildungsbeauftragte zum Erfolg der Ausbildung beitragen. Das Seminar zeigt auf, wie Sie die Auszubildenden als Coach begleiten können. Hierbei geht es darum, Auszubildende zu motivieren, in Konfliktsituationen beratend zur Seite zu stehen und Verhalten und Leistungen zu beurteilen.

### ZIELGRUPPE:

Ausbilder/-innen und sonstige Führungskräfte, die in direktem Kontakt mit Auszubildenden stehen

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Jörg Buschfeld, Handelsfachwirt,  
Ausbildungsleiter und Personaltrainer

### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

10.12.2014 – 11.12.2014  
Mi und Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

F011-SM214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F011-SM214](http://www.wb-ihk.de/F011-SM214)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Knigge: Sichere Umgangsformen für Nachwuchskräfte

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Geschichte, Sinn und Zweck moderner Umgangsformen
- Selbstsicherheit und Sozialkompetenz
- Erscheinungsbild und Auftreten
- Formen der Kontaktaufnahme, Small Talk
- Körpersprache, Gestik und Mimik
- Rund ums sichere Essen
- Coaching während des Essens
- Umgang miteinander, beruflich und privat
- Richtige Kommunikation
- Der gute Ton am Telefon
- Online-Benimm
- Wichtige Benimmregeln von A – Z

Allein gute schulische Ausbildung, entsprechendes Fachwissen und der Erhalt eines Arbeitsplatzes reichen nicht mehr aus, um dauerhaft in den verschiedenen beruflichen – und auch privaten – Situationen sicher und entspannt auftreten zu können. Daher ist das Ziel dieses Seminars, mit Ihnen die aktuellen Benimm-Regeln zu besprechen und diese praktisch zu trainieren. Hiervon profitieren Sie mit gestiegenen persönlichen und sozialen Kompetenzen, stärken Ihre Selbstsicherheit und festigen Ihre Position bzw. verbessern Ihre Karrierechancen.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Auszubildende und Nachwuchskräfte

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Claudia Fuhlbrügge**, Personaltrainerin mit kfm. Berufsausbildung und Ausbildereignung

### ENTGELT:

**150,00 €** für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**03.03.2015**

Di 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**R035-SK115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R035-SK115](http://www.wb-ihk.de/R035-SK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Professioneller Umgang mit aggressiven und gewaltbereiten Kunden und Gästen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer:

- kennen Konfliktarten, Konfliktursachen und die Dynamik von Konflikten
- wissen um die Bedeutung von Erfahrungen, Vorurteilen und Einstellungen für den Verlauf von Konflikten und ihre Auswirkungen auf das Konfliktverhalten
- reflektieren ihre Erwartungen an Andere und reflektieren die unterschiedlichen Rollen
- beherrschen kommunikative Elemente der Konflikt-Deeskalation (z. B. aktives Zuhören, Ich-Botschaft und Meta-Kommunikation)
- strukturieren ein Kritik- / Konfliktgespräch
- sind sich der Wirkung der Körpersprache im Interaktionsprozess bewusst (auch: Wirkung von empathischem und zugleich entschiedenem/selbstbewussten Auftreten)
- wissen sich kritischen (Gewalt-) Situationen gewaltfrei bzw. gewaltarm zu entziehen
- kennen und beherrschen die „Schutzhaltung“
- sehen sich als Team und unterstützen sich in kritischen Situationen koordiniert
- kennen und akzeptieren eigene Grenzen und fordern Hilfe an

**Dieses Seminar ist nicht branchenbezogen und eignet sich für den Umgang mit allen Erscheinungsformen von Aggression und Gewalt.**

Wer Gewalt vermeiden, verhindern oder sogar deeskalieren will, muss genau wissen, worum es sich handelt, wo Ursachen zu suchen und zu finden sind, welche Wirkungen und Spuren Gewalt hinterlässt und woran man Gewalt, auch versteckte, heimliche Alltagsgewalt, erkennen kann. In einem zweiten Schritt werden dann Möglichkeiten zur Reaktion in Gewalt-situationen entwickelt und erprobt.

### ZIELGRUPPE:

Alle, die in direktem Kontakt mit Gästen, Besuchern und Kunden stehen

### TEILNEHMER:

max. 14 Personen

### REFERENT/-IN:

Heinz Kraft, Diplom-Verwaltungswirt (FH) und Führungskräfte-trainer / Gewalt-Deeskalationstrainer

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

14.04.2015  
Di 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

R008-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R008-SK115](http://www.wb-ihk.de/R008-SK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Richtiger Umgang mit schwierigen Menschen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Vom „Choleriker“ bis zum „Nörgler“: Schwierige Charaktere erkennen und verstehen lernen
- Persönlichkeitscheck: Mein eigenes Verhalten in Konflikt- sowie Stresssituationen
- „Problemfall“ Mensch: Stilgerechter Umgang mit unangenehmen Ansprechpartnern
- Zielgerichtetes Vorgehen zwecks Problemlösung und Deeskalation in Konfliktgesprächen
- Tipps & Tricks, um verfahrenere Gespräche mit schwierigen Zeitgenossen wieder „auf Kurs“ zu bringen
- Praxisübungen sowie individuelle Bearbeitung von folgenden Fällen:
  - a) Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
  - b) Kritikgespräche
  - c) Konflikt- sowie Problemlösungsgespräche

## Mit vielen praktischen Tipps für den Berufsalltag!

Kennen Sie das auch? Hier ein nerviger Lieferant, dort ein nörgelnder Kollege, dann im nächsten Moment ein ungeduldiger Kunde, welcher anruft und auf seine Lieferung drängt. Da heißt es für Sie als Mitarbeiter bzw. Führungskraft, einen „kühlen Kopf“ zu bewahren und richtig zu reagieren. Das kostet enorm viel Energie und erfordert Verständnis.

Innerhalb dieses Seminars durchblicken Sie die Gründe für das für Sie unangenehme Verhalten Ihrer Vorgesetzten, Kollegen, Lieferanten bzw. sonstigen Kooperationspartner und lernen in diesem Zuge auch Ihre eigenen Reaktionen darauf in Bezug auf deren Angemessenheit zu reflektieren und zu verbessern.

## ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 14 Personen

### REFERENT/-IN:

Dirk Raguse, M.A.

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

08.12.2014

Mo 08:30 – 16:00 Uhr

### KENN-NR.:

F020-SK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F020-SK214](http://www.wb-ihk.de/F020-SK214)

### 2. KURS:

26.02.2015

Do 08:30 – 16:00 Uhr

### KENN-NR.:

F020-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/F020-SK115](http://www.wb-ihk.de/F020-SK115)

# Zertifikatslehrgang: Nachwuchsführungskraft (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Selbstkonzept, ein Blick auf mich
  - Wie bin ich? Wo stehe ich?
  - Meine Werte und Haltungen!
  - Meine Visionen und Ziele!
  - Motivatoren
- Führen, wie geht das?
  - Was ist Führung?
  - Aufgeschlossenheit, Empathie
  - Verantwortung und Delegieren
  - Umgang mit Veränderungen, Widerstand und Konflikten
- Kommunikation
  - Sich verstehen
  - Aktives Zuhören
- Offene Fragestellungen
- Hilfen zum Mitarbeitergespräch
- Bildunterstützte Gesprächsführung
- Teams entwickeln, Methodenkoffer  
Teamentwicklung

### Hilfen zur:

- Zusammenarbeit und Zielentwicklung
- Identifikation
- Kommunikation im Team
- Motivation von Mitarbeitern
- Entdeckung von Potentialen
- Transfer und Präsentationsaufgabe
- Was bedeutet das Gelernte für mich in meinem Unternehmen?

Wenn Sie beruflich weiterkommen und die Karriereleiter erklimmen möchten, müssen Sie neben dem Fachwissen vor allem auch über „Sozialkompetenz“ und „Führungskompetenz“ verfügen.

Unser Lehrgang möchte Sie dabei unterstützen, sich unter fachlichem Feedback in einem geschützten Rahmen auf diese Aufgabe vorzubereiten, soziale Kompetenzen und Führungswissen mit anderen zu „lernen“ und hierauf aufbauend die zu Ihnen passenden Führungsinstrumente und Themen individuell zu entwickeln.

Wie organisiere ich mich selbst am besten? Wie erreiche ich meine Ziele? Wie wirke ich auf andere? Wie kann ich besser

auftreten? Auf alle diese wichtige Fragen gibt Ihnen dieser Intensivlehrgang Antworten.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am Abschlusstest (Präsentation).

### ZIELGRUPPE:

Ausbildungsabsolventen, Nachwuchskräfte und junge Mitarbeiter/innen mit beruflichem Potential.

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/IN:

Michael Hanschmidt,  
Moderator, Trainer

### ENTGELT:

845,00 € für 45 Unterrichtsstunden

### DATUM:

20.04.2015 – 24.04.2015  
Mo bis Fr 08:30 – 16:45 Uhr

### KENN-NR.:

R015-ZK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R015-ZK115](http://www.wb-ihk.de/R015-ZK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)



# Zeitmanagement

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Einstimmung in das Thema
  - Die Kunst zu Leben
  - Wie viel ist Ihnen eine Stunde Ihres Lebens wert?
  - Umgang mit Zeit und Energien
- Ziele
  - Der Weg zum Ziel – Zielsetzung
  - Das Erfolgsgeheimnis des Management-Regelkreises
  - Die 10 Schritte der Wie-Plan-Vorgehensweise
  - Der persönliche Zielplan
  - Pareto-Prinzip
- Zeitmanagement
  - Selbsteinschätzung
  - Methoden des Zeitmanagements
  - Covey-Quadranten
  - Salami-Taktik
  - ABC-Analyse
  - Schriftlichkeit
  - Leistungskurve
  - Die „stille Stunde“
  - Management by Delegation
  - Entscheidungsraaster von Dwight D. Eisenhower
  - Selbstentlastung und Zehn einfache Grundregeln für jeden Tag
- Zeitplantools
  - Vier Zeittypen – vier Zeitstrategien

„Raum und Zeit sind nicht Zustände, unter denen wir leben. Raum und Zeit sind Denkweisen, die wir benutzen.“  
(Albert Einstein)

Ziel des Seminars ist es, bei der Planung eindeutige Prioritäten zu setzen und dadurch die Zeitplanung effektiver in den Griff zu bekommen. Tagesabläufe und Termine werden effektiver genutzt, Störungen und Unterbrechungen reduziert.

## ZIELGRUPPE:

Berufstätige aller hierarchischer Stufen und Positionen, die ihre Zeit effektiver nutzen möchten.

## ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Kerstin B. Reile, Dipl.-Ökonomin, Managementberaterin und Trainerin

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

15.09.2014

Mo 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

C009-SK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C009-SK214](http://www.wb-ihk.de/C009-SK214)

### 2. KURS:

19.01.2015

Mo 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

C009-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/C009-SK115](http://www.wb-ihk.de/C009-SK115)

# Schlagfertigkeitstraining

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Aktiv Zuhören, um Gegenargumente zu entkräften
- In Gesprächen auf unfaire Strategien geeignet reagieren
- Einwände und (unfaire) Angriffe schlagfertig behandeln
- Schlagfertigkeitstechniken gezielt einsetzen
- Manipulation erkennen und abwehren
- Professionell Beeinflussungsprozesse gestalten
- Mit Störern erfolgreich umgehen
- Aktiven Wortschatz erweitern
- Unfairer Dialektik erfolgreich begegnen
- Argumentation überzeugend anwenden
- Im Dialog erfolgreich Ziele erreichen
- Körpersprache sicher in Angriffssituationen einsetzen
- Persönliche Stärken bewusst machen und fördern
- Eigene Emotionen steuern und sich nicht betreffen lassen
- Reflexion von Situationen aus der Praxis der Teilnehmenden
- Umgang mit Konflikten und Stresssituationen

Ziel des Seminars ist es, schlagfertig und gekonnt in heiklen Situationen bzw. auf unfaire verbale Angriffe anderer zu reagieren.

### ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Christoph Dahms**, Dipl.-Phys. und Unternehmensberater

### ENTGELT:

**199,00 €** für 8 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

**13.11.2014**

Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**R003-SK214**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R003-SK214](http://www.wb-ihk.de/R003-SK214)

### 2. KURS:

**12.03.2015**

Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**R003-SK115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R003-SK115](http://www.wb-ihk.de/R003-SK115)

# Gedächtnistraining

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

Sie lernen die beste und schnellste Methode um:

- Die Namen mit Gesichtern (Berufe und Hobbys) zu verbinden und zu merken
- Eine Agenda und alle Tagesordnungspunkte im Kopf zu behalten
- Eine Rede oder Präsentation ohne Spickzettel zu halten
- Produktvorteile, Verkaufsargumente und Kundenbedürfnisse sicher zu merken
- Mühelos Fremdwörter bzw. Vokabeln und ihre Bedeutung zu lernen
- Sich an Zahlen, Pinnummern und Telefonnummern zu erinnern
- Den Terminkalender im Kopf zu haben

Zwanzig Tagesordnungspunkte, Erledigungen, Paragraphen, Vokabeln, Gesichter mit Namen etc. sofort merken und jederzeit abrufen ist für Sie nach diesem Seminar keine Schwierigkeit mehr. Diese Methode lässt sich auf alles übertragen, was Sie sich merken wollen, beruflich wie privat. Dabei verbessern Sie Ihre Konzentration und steigern Ihre Kreativität. Sie lernen, Ihr Gedächtnis wirksam zu entlasten. Sie werden staunen, was Ihr Gedächtnis alles kann ... und Gedächtnistraining macht sogar Spaß!

Sie werden staunen, was Ihr Gedächtnis alles kann! Im beruflichen Alltag ist unser Gedächtnis wie noch nie gefordert. In diesem Seminar steigern Sie die Gedächtnisleistung Ihres Gehirns mühelos und mit Leichtigkeit um ein Vielfaches!

## ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte, die Informationen aufnehmen und abrufbereit halten müssen und für die eine besondere Konzentration im Beruf gefordert ist.

## ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Matthias Böhme**, DV-Kaufmann und IT-Projektleiter IHK

### ENTGELT:

**199,00 €** für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**30.09.2014**

Di 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**R044-SK114**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R044-SK114](http://www.wb-ihk.de/R044-SK114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Schneller Lesen – mehr behalten

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Ich kann doch schon lesen
- Definition
- ZDF (Zahlen, Daten, Fakten)
- Informations- und Lesekompetenz
- Das Gehirn
- Das Auge
- Anatomie
- Blickbewegung beim Lesen
- Dreifacher Turbolader
- Regression
- Subvokalisation
- Chunking (Wörter bündeln)
- Weiteres Tuning
- Perfektionismus
- Ich muss alles lesen, vom Anfang bis zum Ende
- Unterschiedliches Tempo für verschiedene Textarten
- Konzentration
- Nicht lesen
- Lesehilfe
- Äussere Einflüsse
- Lesen am Computer
- Texte zusammenfassen und merken
- Ein Wort pro Absatz, pro Seite
- In einem Mind-Map® zusammenfassen
- Quer und diagonal
- Markierungen
- Nach dem Lesen
- Augenübungen
- Blickspanne
- Chunkingübung
- Inhaltliche Vorbereitung auf ein Buch
- Lesbarkeit von Schriften

3 FÜR 2

Meistern Sie erfolgreich die Informationsflut! Wie viel Zeit verbringen Sie täglich mit dem Lesen von Durchläufen, Emails, Internetseiten, Fachzeitschriften, Büchern, Protokolle etc.? Rechnen Sie sich selbst aus, welche Zeitersparnis bei einer Steigerung der Lesegeschwindigkeit von 50 % möglich wäre, Tag für Tag. Und 50 % ist nicht die Grenze! Nutzen Sie diese Zeitersparnis und Entlastung, damit Sie sich wieder verstärkt auf Ihre eigenen Aufgaben und Zielsetzungen konzentrieren können. Lernen Sie, wie Sie schneller und effektiver lesen und dabei mehr Inhalt aufnehmen und behalten. Steigern Sie Ihre Lesegeschwindigkeit sofort und dauerhaft um 50 oder gar 100 % durch erfolgreiche Lese-Strategien und -Techniken und

Ihre mentale Einstellungen. Spielerisch aktivieren Sie für das Lesen zusätzlich noch die rechte Gehirnhälfte. So erfassen Sie Inhalte leichter und speichern diese sicher.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte, die beruflich oder privat ein hohes Maß an Fachartikeln, Zeitschriften, Büchern und Lektüren zu verarbeiten haben und diese Informationen auch in hoher Prozentzahl wieder abrufen müssen.

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Matthias Böhme, DV-Kaufmann und IT-Projektleiter IHK

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

01.10.2014

Mi 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

R043-SK114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R043-SK114](http://www.wb-ihk.de/R043-SK114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Erfolg in Verhandlungen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Zielorientierte Vorbereitung einer Verhandlung
- Rahmenbedingungen und Motivationsanalyse
- Kommunikative und psychologische Verhandlungsaspekte
- Unterschiedliche Verhandlungsstrategien
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Reflexion und Verbesserung Ihrer eigenen Verhandlungskompetenz in konkreten Situationen

## Inkl. Übungen zur Stärkung der eigenen Verhandlungskompetenz!

Das Erreichen von Verhandlungszielen hängt häufig von einer guten Verhandlungskompetenz ab. Schwierige Rahmenbedingungen oder Gesprächspartner fordern besonders heraus. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, Verhandlungen professionell vorzubereiten, zielorientiert zu steuern und entsprechend nachzubereiten. Es werden Argumentationsstrategien und kreative Problemlösungen erarbeitet. Die Teilnehmer erhalten die Gelegenheit, ihre Verhandlungskompetenz in individuellen Situationen zu üben und zu reflektieren.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Jutta Schober-Stockmann**, Trainerin und Beraterin BDVT; Systemischer Coach

### ENTGELT:

**199,00 €** für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**23.10.2014**

Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**R053-SK214**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R053-SK214](http://www.wb-ihk.de/R053-SK214)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Professionelle Gesprächsführung – Grundlagenseminar

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- So wirken Worte – Die Marke „Ich“
  - Wir handeln und sprechen immer auf mindestens zwei Ebenen. Sie lernen die Gesprächsebenen kennen und erfahren welchen Stellenwert unsere Bedürfnisse, Werte und unsere Wahrnehmung in Gesprächen haben.
- Sender – Empfänger – Das kommt an
  - Wir hören immer mit 4 Ohren. Wer dieses Prinzip verstanden hat, erkennt: Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung
- Johari-Fenster: Selbstbild – Fremdbild
  - Wir bilden uns eine Vorstellung von uns selbst. Dabei spielt die Wahrnehmung des eigenen Selbst und die Wahrnehmung anderer eine entscheidende Rolle
- Gespräche aktiv gestalten
  - Sie lernen die Instrumente professioneller Kommunikatoren kennen und wie sie diese in die Praxis umsetzen können
- Die Bedeutung der Körpersprache und unser Umgang mit Emotionen
  - Die unbewussten und non-verbale Anteile unserer Kommunikation machen mehr aus, als Sie ahnen. Unsere Emotionen spiegeln dabei für Kenner eine wichtige Rolle
- Weitere Kommunikationsinstrumente: Nutzen-Argumentation, Vorwand – Einwand Behandlung, selbstbewusst und charismatisch auftreten.

Neben der Fachkompetenz entscheidet heute immer häufiger die Kommunikationskompetenz über Erfolg oder Misserfolg in beruflichen oder auch privaten Gesprächssituationen. Professionelle Kommunikatoren verfügen über die bewusste Kompetenz Gespräche in jeder Situation erfolgreich zu meistern. Dieses Seminar gibt Ihnen eine Kombination von Basis-Werkzeugen der Kommunikation an die Hand und vermittelt darüber hinaus Kenntnisse über Körpersprache, Mimik und Gestik. Sie lernen, souveräner zu kommunizieren und Menschen besser einzuschätzen.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/Leiter kleiner und mittelständischer Unternehmen, Mitarbeiter und Teams, die im Personalwesen, Marketing und Verkauf tätig sind, Mitarbeiter mit Führungsverantwortung

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Susanne Lentsch,**  
Dipl.-Betriebswirtin (FH)

### ENTGELT:

**375,00 €** für 16 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

**18.09.2014 – 19.09.2014**  
Do und Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**R012-SK114**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R012-SK114](http://www.wb-ihk.de/R012-SK114)

### 2. KURS:

**12.03.2015 – 13.03.2015**  
Do und Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**R012-SM115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R012-SM115](http://www.wb-ihk.de/R012-SM115)

# Professionelle Gesprächsführung – Aufbauseminar

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Sie lernen die „Störfaktoren“ in der zwischenmenschlichen Kommunikation kennen und identifizieren Ihre eigenen, um daraus Handlungsalternativen abzuleiten
- Sie lernen das Grundmodell für erfolgreiches Verhandeln und Argumentieren kennen, außerdem den Umgang mit Konflikten und Kritik
- Sie lernen anhand von physiognomischen und körpersprachlichen Grundmerkmalen sich selbst und andere besser einzuschätzen
- Sie erfahren mit welchen Methoden aus dem NLP (Neurolinguistisches Programmieren) Sie Ihre kommunikative Intelligenz schulen können

3 FÜR 2

Sie sind gut ausgebildet und wissen in Ihrem Fachgebiet, worauf es ankommt. Täglich kommunizieren Sie mit Kollegen, Mitarbeitern und Kunden und merken, dass Ihre Fachkompetenz allein in manchen Fällen nicht weiter hilft. Dieses Seminar baut auf dem Grundlagenseminar auf, und verknüpft die Basisinstrumente der Kommunikation mit weiterführenden Instrumenten wie argumentieren, mit Konflikten umgehen und Kritik geben und nehmen. Zusammen mit den Erkenntnissen aus den Methoden des NLP und Merkmalen der Physiognomik und Körpersprache lernen Sie, professionell zu kommunizieren, und trainieren anhand von physiognomischen und körpersprachlichen Grundmerkmalen, sich selbst und Andere besser einzuschätzen. Die so

erworbene Kommunikationskompetenz eröffnet weitreichende Chancen im Alltag und fördert aktiv Ihre Handlungskompetenz in Ihrer beruflichen und privaten Praxis.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/Leiter kleiner und mittelständischer Unternehmen, Mitarbeiter und Teams, die im Personalwesen, Marketing und Verkauf tätig sind, Mitarbeiter mit Führungsverantwortung, angehende Führungskräfte

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Susanne Lentsch,  
Dipl.-Betriebswirtin (FH)

### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

13.11.2014 – 14.11.2014

Do und Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

R030-SK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R030-SK214](http://www.wb-ihk.de/R030-SK214)

### 2. KURS:

07.05.2015 – 08.05.2015

Do und Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

R030-SM115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Bismarckstr. 109,

41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R030-SM115](http://www.wb-ihk.de/R030-SM115)

# Souveränes Auftreten im Beruf: Körpersprache, Selbstdarstellung und Gesprächsführung

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Erfolgsfaktor Auftrittspräsenz im Beruf
- Souveränes Auftreten vor unterschiedlichen Personenkreisen (Vorgesetzten, Arbeitskollegen, Kunden, Gästen, Lieferanten, Publikum...)
- Ausdruck und Wirkung Ihrer Mimik und Gestik
- Der Einfluss Ihrer non-verbale Kommunikation auf Ihr Gegenüber
- Stärkung Ihres Selbstbewusstseins: Bewusstwerden Ihrer „Joker“
- Analyse eigener Verhaltensmuster
- Simulation von beruflichen Alltagssituationen
- Viele praktische Übungen und Fallbeispiele
- Top-Secrets der Kommunikation
- Verbesserung der Stimmführung, Sprechweise und Argumentation
- Starke Stimme: Effizientes Stimmtraining der Schauspieler
- Einwände und Provokationen im Gespräch souverän meistern
- Überzeugende Gesprächsführung in der Akquise und bei Verhandlungen
- Schlagfertigkeit und Argumentation
- Leitmotive zur Steigerung Ihrer Arbeits- und Geschäftsmotivation
- Viele praktische Übungen und Fallbeispiele

Mimik-Signale lassen unser Gegenüber erkennen, in welchem Gemütszustand wir uns gerade befinden – ob ängstlich, unsicher und nervös oder selbstbewusst, begeistert und souverän. Gerade im Dialog mit anderen – wie beispielsweise bei geschäftlichen Verhandlungen, im Akquisegespräch oder im Umgang mit neuen Gesprächspartnern – ist das Wissen über non-verbale Körpersignale ein entscheidender Vorteil. In diesem Seminar lernen Sie, diese Signale zu erkennen und zu deuten, um andere besser einschätzen zu können und Ihre eigene Wirkungsweise zu optimieren. Sie erhalten von der Moderatorin ein professionelles Feedback über Ihre Wirkung, Ausstrahlung und Präsenz. Anhand zahlreicher Praxisübungen,

die sich auf typische Alltagssituationen beziehen, wird Ihnen so das „Geheimnis“ der Körpersprache offenbart.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Existenzgründer/-innen, Inhaber/-innen, Fach- und Führungskräfte

**3 FÜR 2**

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Folke Dreier,  
Moderatorin / Management Coach

### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

22.10.2014 – 29.10.2014

1. Tag Mi, 22.10.2014

2. Tag Mi, 29.10.2014

09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

R002-SK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R002-SK214](http://www.wb-ihk.de/R002-SK214)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Erfolgreich Reden, Vortragen und Präsentieren

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Einige Gedanken zur Einführung in die Rhetorik
  - Definition
  - Ausdrucksfähigkeit
    - Zielorientiertes Sprechen
    - Bildhaftes Sprechen
    - Begeisterndes Sprechen
    - Kreatives Sprechen
  - Rhetorisches Instrumentarium
    - Atmung
    - Artikulation
    - Modulation
    - Pausentechnik
  - Redesituationen
    - Partner- oder Hörerkreis
    - Redestress und Lampenfieber
    - Kontakt zum Publikum
- Umgang mit Zwischenrufen
  - Körpersprache
    - Haltung
    - Gestik
    - Mimik
    - Blickkontakt
  - Technik der Rede
    - Struktur
    - Gliederung
    - Manuskripterstellung
    - Einleitungen
    - Entwicklung eines Themas
  - Die Redesituation
    - Dialektik
      - Dialektische Argumentationsstrategien
      - Unfaire Dialektik

Sie wissen, was Sie erreichen wollen? Sie haben fundierte Kenntnisse über Ihr Thema? Sie brauchen zur Umsetzung die Unterstützung Ihrer Zuhörer? Jetzt hängt es von einer überzeugenden Rede oder Präsentation ab, ob Sie Ihr Ziel erreichen. Daran werden Sie in diesem Seminar arbeiten, praktisch und intensiv. Sie lernen die Faktoren der Überzeugungskraft kennen, das rhetorische „Handwerkszeug“ und Methoden, Ihre Nachricht wirkungsvoll zu vermitteln. Sie werden freie Reden üben und Präsentationen halten und dabei Ihre Wirkung auf Gesprächspartner/Zuhörer erfahren und verbessern. Bei allem kommt der Spaß nicht zu kurz, denn in einem angenehmen Lernklima ist der Fortschritt am größten.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Alle, die nicht nur reden/präsentieren, sondern überzeugen wollen.

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Pauline Reintgen, BA

### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

17.09.2014 – 18.09.2014

Mi und Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

R027-SM114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Bismarckstr. 109,

41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R027-SM114](http://www.wb-ihk.de/R027-SM114)

### 2. KURS:

29.01.2015 – 30.01.2015

Do und Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

R027-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R027-SK115](http://www.wb-ihk.de/R027-SK115)

# Konfliktmanagement

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Konfliktarten
- Konflikte erkennen
  - Ursachen und Symptome von Konflikten
  - Psychologische Grundlagen bei Konflikten
  - Konfliktpotentiale erkennen
  - Dynamik der Eskalation in Konflikten
- Die eigene Einstellung zu Konflikten
- Konfliktdiagnose und -analyse
  - Gezieltes Konfliktmanagement
    - Grundmuster der Konfliktlösung
    - Fragen in der Konfliktdiagnose
    - Strategieverhalten in Konflikten
  - Konfliktlösungstechniken
    - Ausstieg aus der Konfliktspirale
    - Gesprächs- und Kommunikationstechniken in Konflikten
    - Das Konfliktgespräch
    - Umgang mit Widerständen

Konstruktives Auseinandersetzen mit dem Thema Konflikte. Sie lernen konstruktives umgehen mit Konflikten und die Fähigkeit, Spannungen zu nutzen, die Zusammenarbeit zu verbessern. Konflikte frühzeitig zu erkennen, zu analysieren und für alle Beteiligten positiv zu gestalten und gewinnbringend aufzulösen.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte, Projektleiter und Berater, alle, die Konflikte lösen müssen

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Dipl.Oec. Kerstin B. Reile,  
Managementberaterin, Trainerin und  
Coach

### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

28.10.2014 – 29.10.2014  
Di und Mi 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

R009-SK114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R009-SK114](http://www.wb-ihk.de/R009-SK114)

# Ziele wirkungsvoller erreichen über Verhaltenssignale des Gegenübers

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Wie und wodurch Menschen auf Menschen wirken
- Lernen Sie die vier Verhaltensstile kennen (Typologie)
- Ihr eigener Persönlichkeits-/Verhaltensstil (Selbsteinschätzung nach Anleitung)
- Ihre Stärken, Ihre Herausforderungen und Ihre Bedürfnisse im Umgang mit Gesprächspartnern
- Erkennen Sie den Persönlichkeits-/Verhaltensstil Ihrer Gesprächspartner inklusive körpersprachlicher Signale und Merkmale
- Erfolgreich mit Menschen zusammenarbeiten, die über andere Stärken, Herausforderungen und Bedürfnisse verfügen als Sie selbst
- Ihre neue Strategie im Umgang mit Kunden und Mitarbeitern für wirkungsvolle und zielführende Gespräche
- Praxisnahe Beispiele und Übungen
- Steigerung Ihrer Kompetenz im Umgang mit Menschen in Ihrem Arbeitsumfeld

In diesem Seminar erhält Ihre bisherige Strategie im Umgang mit Kunden oder Mitarbeitern neue Impulse. Sie werden überrascht sein, wie sich Ihr Blick auf Ihre Gesprächspartner verändert und wie leicht und logisch die neuen Erkenntnisse zu erlernen und anzuwenden sind. Auch wenn Sie gut mit Menschen kommunizieren, bietet Ihnen dieses Tagetraining neue Einsichten und Aha-Erlebnisse. Das große PLUS an Menschenkenntnis durch das Erlernen der Basis Verhaltens- und Persönlichkeitsstile. Das Tagesseminar hilft Ihnen, sich selbst und andere besser zu verstehen.

### ABSCHLUSS:

Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Alle, die erfolgreicher in ihrer Kommunikation werden möchten

### TEILNEHMER:

max. 14 Personen

### REFERENT/-IN:

Regine Woywod,  
Kommunikationstrainerin

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

17.04.2015  
Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

R017-SM115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/R017-SM115](http://www.wb-ihk.de/R017-SM115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Einkäufertraining Basis – Grundlagen des Einkaufs

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Bedeutung, Positionierung und Stellung des Einkaufs im Unternehmen
- Anforderungen an den modernen Einkauf
- Entwicklung und Zukunft des Einkaufs als Unternehmensfunktion
- Anforderungen an strategische Einkäufer (fachlich und persönlich)
- Grundlagen guter Einkaufskommunikation
- Vorbereitung von Lieferantenverhandlungen
- Nachbereitung von Gesprächen
- Identifikation und Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Durchführung von Verhandlungen. Worauf ist zu achten?
- Lieferantenrecherche und Lieferantenbewertung
- Organisation des Einkäufers
- Sinnvolle Analysen im Einkauf
- Exkurs: Wie arbeiten Vertriebsmitarbeiter?

Mit diesem Seminar werden grundlegende Kenntnisse im Bereich des Einkaufs vermittelt, die Ihnen die tägliche Arbeit mit Lieferanten und internen Ansprechpartnern erleichtern. Des Weiteren erhalten Sie einen Einblick in die moderne Einkaufswelt sowie in die Grundlagen der Kommunikation. Zudem wird die Theorie des Verhandeln intensiv diskutiert und vermittelt. Der Referent beantwortet im Rahmen des Trainings auch gerne Ihre Fragen aus der täglichen Einkaufsarbeit.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Neueinsteiger Einkauf, Junioreinkäufer, Projektleiter mit Einkaufsverantwortung, Ingenieure mit Einkaufsverantwortung

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Stefan Weber**, Diplom-Betriebswirt (FH), Einkaufsberater und Geschäftsführer einer Online-Handelsplattform

### ENTGELT:

**199,00 €** für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**28.10.2014**

Di 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**E001-SK114**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/E001-SK114](http://www.wb-ihk.de/E001-SK114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Einkäufertraining Plus – Strategien im Einkauf

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Einkaufsmarketing: Wie wird der Einkauf intern und extern positioniert?
- Anforderungen an strategische Einkäufer und Vorgesetzte (fachlich und persönlich)
- Einkaufsmarktforschung
- Umgang mit Lieferanten vor, in und nach Verhandlungen
- Identifikation und Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Verhandlungskommunikation
- Methoden zur Kostensenkung
- Elektronische Beschaffungsplattformen / E-Auctions
- Anforderungen und Besonderheiten des internationalen Einkaufs
- Lieferantenbewertung
- Aufbau einer schlagkräftigen Verhandlungsstrategie
- Exkurs: Wie arbeiten Verkäufer

Gemeinsam mit dem Referenten entwickeln Sie Ideen, wie der Einkauf in Ihrem Unternehmen besser positioniert und wirksame Einkaufsstrategien entwickelt werden können. Wirksame Methoden zur Kostensenkung sowie zur Prozessoptimierung werden ebenfalls vorgestellt und diskutiert. Im Rahmen des Trainings werden ebenfalls Fragestellungen aus der Praxis der Teilnehmer intensiv behandelt.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Erfahrene Einkäufer, Einkaufsleiter, Projektleiter mit Einkaufsverantwortung, Ingenieure mit Einkaufsverantwortung

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Stefan Weber**, Diplom-Betriebswirt (FH), Einkaufsberater und Geschäftsführer einer Online-Handelsplattform

### ENTGELT:

**199,00 €** für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**26.01.2015**

Mo 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**E012-SK115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/E012-SK115](http://www.wb-ihk.de/E012-SK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Lieferantenbewertung

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Ziele der Lieferantenbewertung
- Forderungen der Norm DIN EN ISO 9001
- Kriterien für die Lieferantenbewertung
  - Kommerzielle Kriterien
  - Technische Kriterien
  - Organisatorische Kriterien
- Verfahren der Lieferantenbewertung, z.B.
  - Stärken-Schwächen-Diagramm
  - ABC-Analyse
  - SWOT-Analyse
  - Ratingmatrix
  - Kennzahlgestütztes Verfahren
  - Nutzwertanalyse
- Die Lieferantenbewertung als Prozess
  - Lieferantenidentifikation
  - Lieferanteneingrenzung
  - Lieferantenanalyse
  - Lieferantenbewertung
  - Lieferantenauswahl

Die richtige Bewertung von Lieferanten ermöglicht deren zielgerichtete Auswahl bzw. Lenkung und hat in vielen Unternehmen und Organisationen einen direkten Einfluss auf die Qualität und die Wirtschaftlichkeit der eigenen Produkte. Die in diesem Tagesseminar vermittelten Inhalte sollen Ihnen helfen, die für Ihr Unternehmen und Ihr Produkt geeignete Lieferantenbewertung aufzubauen bzw. eine schon vorhandene Konzeption weiter zu optimieren. Dabei stehen Praxisnähe und die Konzentration auf das für die jeweiligen Unternehmen bzw. Organisationen Geeignete und Sinnvolle im Vordergrund.

### ZIELGRUPPE:

Führungskräfte und Verantwortliche aus Einkauf sowie Qualitätsmanagement

#### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

#### REFERENT/-IN:

Michael Steinhauer, Dipl.-Ing.

#### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

#### DATUM:

16.03.2015

Mo 09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

E003-SN115

#### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Friedrichstr. 40, 41460 Neuss

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/E003-SN115](http://www.wb-ihk.de/E003-SN115)

#### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Rechtsgrundlagen für Einkäufer

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Allgemeines Vertragsrecht
  - Vertragsabschluß
  - Angebot, Bestellung, Auftragsbestätigung
  - Bindungswirkung, Annahmefristen
  - Formen des Vertragsabschlusses
  - Stellvertretung beim Vertragsschluss
  - Vertragsstrafe
- Grundlagen des Kaufvertragsrechts
  - Vertragsinhalt
  - Pflichten der Vertragsparteien
  - Störungen bei der Vertragsdurchführung
  - Falschlieferung
- Verzug
- Sachmängelhaftung (Mängelhaftung)
- Nacherfüllung
- Rücktritt, Minderung
- Schadensersatzansprüche
- Garantie
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
  - Grundlagen, Einbeziehung
  - Formelle und inhaltliche Fragen
  - Formulierungsempfehlungen für allgemeine Einkaufs- und Zahlungsbedingungen

Jeder Einkäufer muss sich in der täglichen Praxis mit einer Vielzahl von – immer komplizierter werdenden – Rechtsfragen auseinandersetzen. Dies gilt ganz besonders, wenn es um die Gestaltung und die Abwicklung von Verträgen geht. Hier ist jedes Wort wichtig, denn kleinste Fehler können schnell eine Menge Geld kosten. Deshalb sind Kenntnisse der geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der dazu bisher ergangenen aktuellen Rechtsprechung erforderlich.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Abteilungen Einkauf und aller anderen Fachbereiche

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 16 Personen

### REFERENT/-IN:

RA Horst Vogt

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

03.12.2014

Mi 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

E011-SK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/E011-SK214](http://www.wb-ihk.de/E011-SK214)

### 2. KURS:

11.06.2015

Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

E011-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/E011-SK115](http://www.wb-ihk.de/E011-SK115)

# Grundlagen für eine erfolgreiche Einkaufsarbeit

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Kommunikation zwischen Ein- und Verkäufern fördern
- Zielkonflikte zwischen Einkäufer – Verkäufer auflösen
- Der Verkäufer als Partner des Einkäufers
- Entscheidungskriterien für eine erfolgreiche Lieferantenauswahl
- Modernes Beschaffungsmarketing
- Mängelrügen und Reklamationen
- Argumentations- und Verhandlungstechniken
- Beziehungsmanagement
- Preisverhandlungen
- Limit Planung
- Sortimentsgestaltung
- Markenbewusstsein stärken
- Umgang mit vertikalen Herstellern
- Online
  - Integration von Onlineshops
  - Umgang mit Onlinekonkurrenz

In dem Zusammentreffen der Marktmacher von beiden Fronten bildet sich die Marktsituation wirklichkeitsnah ab. Um hier bestehen zu können, braucht der Einkäufer mehr als nur fachliche Weiterbildung. Hierzu braucht er ein persönliches Training in Kommunikation, Gesprächsführung und Verhandlungstechniken.

Kurz: die Grundlagen des modernen Beschaffungsmarketings. Lernziel dieses Seminars ist es, die Kommunikation zwischen Ein- und Verkäufern zu fördern. Wir zeigen, wie sich Interessensgegensätze von Einkauf und Verkauf auflösen lassen, wie beide Funktionsbereiche zu einem gemeinsamen, erfolgreichen Handeln gelangen.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Einkäufer/-innen und alle Mitarbeiter die Waren, Produkte und Dienstleistungen einkaufen.



### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Heinz G. Gérard,  
Trainer und Coach (IHK)

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

27.10.2014  
Mo 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

E004-SK114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/E004-SK114](http://www.wb-ihk.de/E004-SK114)

### 2. KURS:

20.03.2015  
Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

E004-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/E004-SK115](http://www.wb-ihk.de/E004-SK115)

# Verhandlungstraining für Einkäufer und Verkäufer per Videoanalyse – Intensiv

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Vorbereitung vor Verhandlungen
- Erarbeitung von Verhandlungsstrategien
- Kommunikation im Einkauf und in Verhandlungssituationen
- Wie verhalte ich mich während der Lieferantenverhandlung?
- Argumentieren in einer Verhandlung
- Verhandlungen am Telefon
- Verhandlungen an realen Fallbeispielen der Teilnehmer
- Videoanalyse
- Feedback zur Verbesserung der eigenen Verhandlungsperformance
- Feedback zu Kommunikation in Verhandlungen: Do's and Dont's
- Themenvorschläge durch die Teilnehmer
- Mindestens 3 Verhandlungssituationen pro Teilnehmer

Anhand von realen Verhandlungsbeispielen erarbeiten Sie im Team Strategien für die Verhandlung und setzen diese in einer Verhandlung um, die anschließend analysiert wird.

## ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

## ZIELGRUPPE:

Einkäufer, Einkaufsleiter, Verkäufer, Verkaufsleiter, Projektleiter mit Einkaufsverantwortung, Ingenieure mit Einkaufsverantwortung, Personen, die oft verhandeln

3 FÜR 2

## TEILNEHMER:

max. 10 Personen

## REFERENT/-IN:

**Stefan Weber**, Diplom-Betriebswirt (FH), Einkaufsberater und Geschäftsführer einer Online-Handelsplattform

## ENTGELT:

**199,00 €** für 8 Unterrichtsstunden

## DATUM:

**18.05.2015**

Mo 09:00 – 16:30 Uhr

## KENN-NR.:

**E020-SK115**

## LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

## INTERNET:

[www.wb-ihk.de/E020-SK115](http://www.wb-ihk.de/E020-SK115)

## INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Grundlagen der Logistik in Unternehmen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Elemente, Entwicklung und Bedeutung der Logistik in Unternehmen
- Aktuelle Trends in der Logistik
- Grundprinzipien und Grundauftrag der Logistik
- Aufgaben und Ziele der Logistik
- Logistische Kernprozesse
- Logistikkosten
- Bereiche der Unternehmenslogistik
- Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Verkehrsmodalitäten
- Grundlagen Transportlogistik
  - Straßengüterverkehr, Schienengüterverkehr
  - Güterverkehr mit See- und Binnenschiff
  - Luftfracht
  - Innerbetrieblicher Transport
- Grundlagen Lagerlogistik
  - Prozesse im Lager
  - Materialflusstechnik
  - Lagerbetrieb
  - Kommissionierung

Durch die Verlagerung von wertschöpfenden Tätigkeiten, komplexen IT-Strukturen, internationalen Kunden- und Lieferantenstrukturen und zunehmend anspruchsvolleren Kunden hinsichtlich Produktvielfalt, Flexibilität und kurzen Lieferzeiten hat die Logistik in den vergangenen Jahren rasant an Bedeutung für den Unternehmenserfolg gewonnen.

Für alle Mitarbeiter, die Berührungspunkte zur Logistik haben, ist ein grundlegendes Basiswissen daher unverzichtbar. In diesem Seminar werden dem Teilnehmer die Grundlagen, wesentliche Begriffe und Zusammenhänge der Unternehmenslogistik praxisorientiert vermittelt.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Das Seminar richtet sich an alle Mitarbeiter in Industrie und Handelsfirmen, die Berührungspunkte mit der Logistik haben und ein solides Grundlagenwissen der Unternehmenslogistik erwerben möchten.

**3 FÜR 2**

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

René Linke, Wirtschaftsingenieur

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

22.10.2014 – 23.10.2014

Mi und Do 18:00 – 21:15 Uhr

### KENN-NR.:

E017-SK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/E017-SK214](http://www.wb-ihk.de/E017-SK214)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Erfolgreicher Einkauf von Transport- und Speditionsleistungen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Was sind die wichtigsten Erfolgsfaktoren bei Transportausschreibungen?
- Wie plane, organisiere und führe ich Ausschreibungen aus?
- Was muss ich bei der Erstellung der Leistungsbeschreibung beachten?
- Wie gestalte ich die Frachttarife kostenoptimal?
- Welche Bieter soll ich zu meiner Ausschreibung einladen?
- Wie werte ich die Angebote der Dienstleister effizient aus?
- Wie überführe ich die getroffenen Vereinbarungen in einen Logistikvertrag?
- Was sind elektronische Frachtausschreibungsplattformen, wann sollte ich sie nutzen?

Eine leistungsstarke und kostenoptimale Transportlogistik ist für alle Unternehmen, die beschaffungs- und/oder absatzseitig Güter transportieren lassen müssen, ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. Ein professionelles sowie methodisches Vorgehen bei der Beschaffung von Transport- und Speditionsleistungen ist daher unabdingbar und birgt gleichzeitig enorme Einsparpotentiale. In der Praxis zeigt es sich jedoch, dass viele Unternehmen nicht zu den besten Konditionen Frachten einkaufen.

In diesem Kompakt-Seminar wird dem Teilnehmer praxisorientiert vermittelt, wie Frachtausschreibungen professionell und effizient durchgeführt werden.

## ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

## ZIELGRUPPE:

Das Seminar richtet sich vorzugsweise an Mitarbeiter in Industrie und Handelsfirmen, die bereits mit dem Einkauf von Transportdienstleistungen beauftragt sind bzw. Mitarbeiter, die auf diesem Gebiet Fachkenntnisse erwerben möchten.

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

René Linke, Wirtschaftsingenieur

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

29.10.2014 – 30.10.2014

Mi und Do 18:00 – 21:15 Uhr

### KENN-NR.:

E018-SK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/E018-SK214](http://www.wb-ihk.de/E018-SK214)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Zertifikatslehrgang: Sport- und Gesundheitsstudio Manager/-in (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Analyse des Ist-Zustandes
  - Wie sind die Kursauslastungen?
  - Sind meine Angebote noch zeitgemäß?
  - Stimmt das Verhältnis Mitglieder/m<sup>2</sup> noch?
  - Sind meine Tarife (Preise) noch aktuell?
  - In welchem baulichen Zustand befindet sich mein Studio?
  - Stimmt die Personalentwicklung noch?
  - Wie ist das Betriebsklima (Verwaltungskräfte und Trainer)?
- Strategische Unternehmensführung
  - Strategie- und Konzeptentwicklung eines Sport- und Gesundheitsstudios
- Personalmanagement im Sport- und Gesundheitsstudio
- Preis- und Angebotsgestaltung / Analyse und Kalkulation
- Studio-Controlling
- Qualitätsmanagement und Zertifizierungen
  - Kundenverwaltung und -management
  - Arbeitgeberverbände und Kooperationspartner in der Branche
  - Marktforschung / Kundenbindung
  - Marktforschung speziell auf die Bedürfnisse der Sport- und Gesundheitsstudios
  - Werbekampagnen / Aktionen im Studio
  - Veranstaltungen und Events im Studio

Marktbeobachtung und strategische Entscheidungen bestimmen auch den Erfolg eines Sport- und Gesundheitsstudios. Dieser Lehrgang soll Ihnen helfen, Ihr Studio in einem hart umworbene, aber nach wie vor expandierenden Markt erfolgreich zu etablieren. Sie lernen, mit welchen Strategien und Mitteln Sie an neue Mitglieder kommen, wie Sie Ihre Kunden optimal betreuen, Ihr Personal auf dem richtigen Kurs halten und welche Instrumente Ihnen bei der Auswertung Ihrer Werbeaktivitäten am besten helfen. Die Lehrgangsinhalte wurden speziell auf die Sport- und Gesundheitsbranche zugeschnitten. Sie erarbeiten in der anschließenden Projektarbeit hand-

festen Ergebnisse für Ihre alltägliche Arbeit und bringen so Ihr Studio strategisch auf Erfolgskurs.

### ABSCHLUSS:

Projektarbeit, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme an der Projektarbeit.

### ZIELGRUPPE:

Betreiber oder angehende Leiter von Sport-,Reha- und Gesundheitsstudios und -zentren.

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Udo Walter, Geschäftsführer eines Gesundheitszentrums

### ENTGELT:

995,00 € für 60 Unterrichtsstunden

### DATUM:

31.10.2014 – 27.02.2015  
Fr 17:30 – 20:45 Uhr

### KENN-NR.:

G001-ZM114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/G001-ZM114](http://www.wb-ihk.de/G001-ZM114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Sportmarketing – so vermarkten Sie Ihre Sportdienstleistungen professionell

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Grundlagen und Bestandteile des Sportmarketings:
  - Unterschiede zwischen dem Sportmarketing und dem klassischen Marketing
  - Die Bedeutung der PR und des Sponsorings
  - Die Emotionen des Sports gekonnt für das Marketing nutzen
  - Ziele des Sportmarketings
  - Zielgruppen spezifisch definieren
  - Problemfelder in der Praxis
  - Veranstaltungen zielgruppengerecht kommunizieren
- Felder des Sportmarketings:
  - Vermarktung von Profisportlern
  - Vermarktung von Vereinen (Profi- und Amateurbereich)
  - Vermarktung von Sportevents
  - Krisenmarketing im Sport

Die Domäne „Sport“ erfordert auch in der Werbung und im Marketing besondere Strategien und Maßnahmen. Egal ob Sie auf Ihr Unternehmen oder Ihren Verein aufmerksam machen möchten oder ob Sie ein Sportevent planen. Im Seminar erlernen Sie anhand von praktischen Beispielen und Aufgaben die Grundlagen des Sportmarketings und erhalten hilfreiche Tipps, um dieses Spezialgebiet professionell und effektiv bearbeiten zu können.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/-innen von Sportvereinen, Fach- und Führungskräfte aus der Sport- und Fitnessbranche, Unternehmer/-innen

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Markus Czerner**, Bachelor of Commerce und Geschäftsführer einer Sport PR Agentur

### ENTGELT:

**375,00 €** für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**20.11.2014 – 21.11.2014**  
Do und Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**M133-SM114**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M133-SM114](http://www.wb-ihk.de/M133-SM114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Sportsponsoring

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Einführung in das Sponsoring (Definitionen, Abgrenzung, Ziele, Vor-/Nachteile, Probleme und Herausforderungen, Erscheinungsformen)
- Einführung in das Sportsponsoring (Definition, Geschichte, Bedeutung, Erscheinungsformen)
- Einbindung in die Unternehmenspolitik und den Marketing-Mix
- Rolle von Agenturen und Medien im Sponsoring
- Planung (Strategie, Zielgruppenbestimmung, Instrumente, Informationssammlung)
- Budgetierung
- Durchführung (Produktion, Kommunikation, Umsetzung vor Ort)
- Messung von Wirkung und Erfolg eines Sponsoringengagements
- Rechtliche und steuerliche Hinweise zum Sponsoring
- Sportsponsoring-Konzepte
  - Beispiele realer Sponsoringengagements
  - Bearbeitung fiktiver Sponsoring-Konzepte

Sponsoring ist ein Teilbereich der Öffentlichkeitsarbeit von Unternehmen, der immer häufiger eingesetzt wird und somit stark an Bedeutung gewinnt. Besonders das Sportsponsoring ist eine sehr beliebte, aber noch „junge“ Sponsoringform. Das Seminar vermittelt das nötige Fachwissen, um falsches oder fehlerhaftes Sponsoring mit möglichen negativen Folgen vorzubeugen und das meist eng kalkulierte Budget effizient einzusetzen.

### ZIELGRUPPE:

Das Seminar richtet sich besonders an die zuständigen Mitarbeiter/-innen von Unternehmen für den Bereich Sponsoring. Ebenfalls zählen sowohl freiberufliche Mitarbeiter, Berater sowie Mitarbeiter, die sich für den Bereich Sponsoring interessieren, zur Zielgruppe.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

#### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

#### REFERENT/-IN:

Marcel Göllnitz, Dipl. Sportökonom, Sporteventmanager

#### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

#### DATUM:

12.12.2014 – 13.12.2014  
Fr und Sa 09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

M139-SM114

#### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M139-SM114](http://www.wb-ihk.de/M139-SM114)

#### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Professioneller Umgang mit Patienten und Kunden

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Erwartungen von Patienten und Kunden – so beraten Sie bedarfsgerecht, individuell und professionell
- Bedürfnisse schneller erfassen und auf die Wünsche zielgerichtet reagieren
- Erfolgsfaktoren von Beratungsgesprächen Wahrnehmen und erfolgreich anwenden
- Gesprächssituationen aus dem direkten Berufsumfeld der Teilnehmer
- Aus Sicht des Patienten denken und fühlen

**Inkl. einer intensiven Analyse von Gesprächssituationen aus dem Berufsumfeld der Teilnehmer!**

In diesem Tagesseminar erlernen Sie das professionelle „ge-wusst wie“ im Umgang mit Patienten und Kunden von A – Z. In Gesundheitsberufen und in verwandten Berufsfeldern spielen neben dem fachlichen Können, Wohlfühlen und Vertrauen eine große Rolle. Diese Faktoren bringen Stammkunden und führen zu Weiterempfehlungen.

Welche Rolle Ihr Verhalten, Ihre natürlichen Talente und Ihre gelungene Ansprache in Beratungs-, Behandlungs- und Verkaufsgesprächen spielen, erarbeiten wir aktiv und anhand von Beispielen aus Ihrem direkten Berufsumfeld. Dabei nehmen wir sowohl Telefongespräche, insbesondere jedoch persönliche Gespräche, unter die professionelle Lupe.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Kompaktseminar für Fachkräfte aus den Bereichen Sport, Reha und Gesundheitszentren.

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Regine Woywod,  
Kommunikationstrainerin

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

26.02.2015  
Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

G002-SM115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/G002-SM115](http://www.wb-ihk.de/G002-SM115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)