

WEX LEISTUNGEN

KOMMUNIKATION & VERKAUF

Detailinformationen & Angebote

WEX Coaching „Krisen Coaching für Mitarbeiter, Führungskräfte & Teams“

WEX Coaching „Coaching on the Job“

WEX Training „Verkaufen leicht gemacht“

WEX Training „Kommunikation bei Konflikt und Beschwerde“

WEX Training „Kommunikation & Leadership“

Weitere – auf individuelle und betriebliche Anforderungen- abgestimmte Lösungen entwickeln wir gerne in Absprache mit Ihnen.

Ruf den EDER: Wolfgang Eder, + 43 664 3002620, service@mountain-excellence.com

MEX Coaching

„Krisen Coaching für Mitarbeiter, Führungskräfte & Teams“

Zielgruppen: alle Mitarbeiter, auch spezifisch für Management, Führungskräfte

Format: Telefon, Skype, persönlich, vor Ort

Nutzen: Im Rahmen eines **Telefon oder Skype-Coachings** können die Teilnehmer aktuelle Themenfelder – insbesondere im Hinblick auf die jeweils aktuelle Krise - selbständig bzw. in Absprache mit dem Unternehmen zur Bearbeitung auswählen. Gemeinsam mit den Coaches und auch Mitgliedern des Führungsteams werden Sofortmaßnahmen zur Optimierung entwickelt, die einfach im betrieblichen und privaten Alltag umgesetzt werden können. **Gemeinsam stärken wir Ihre bzw. die Resilienz Ihrer Mitarbeiter- d.h. wir stärken die individuelle wie gemeinschaftliche Fähigkeit mit Krisen umzugehen!**

Schulungsinhalte:

Zur bestmöglichen Unterstützung kommen unterschiedliche Methoden und Modelle aus dem breiten Repertoire der Coaches zum Einsatz. Je nach Anforderung arbeiten wir u.a. mit folgenden Inhalte und Methoden:

- Persönliches Krisenmanagement
- Gesundheitliche Dimension, Angst Dimension. Wirtschaftliche Dimension
- Meine Kommunikation & Krisenkommunikation
- Emotionen klassifizieren & produktive Anspannung für klare Entscheidungen
- Von der Reaktion zur Kreation
- Chaos- und Komfortzone
- Re-gnose als Zukunftsmanagement
- Zukunftsszenarien & Lazy Eight
- Selbständiges Lösen von Problemen (Befugnisse definieren)
- Weitere Inhalte nach Absprache

Weitere Leistungen: individuelle Konzeption, Einführung, Rollenspiele abgestimmt auf die Anforderungen der Teilnehmer, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Seminarunterlagen.

Coaches: Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer im Einzel- oder Dualcoaching

Dauer: ab 1 Stunde, halbtägig, ganztägig

Anzahl Teilnehmer: Gruppen von 2 bis 8 Teilnehmern, Einzelcoaching möglich

Kosten: Einzelcoaching ab 120,- € / Stunde, Doppelcoaching ab € 240,-
individuelle Vereinbarungen nach Absprache

Empfehlung: dieses Training lässt sich hervorragend mit [COACHING ON THE JOB](#) sowie den weiteren [KOMMUNIKATIONSTRAININGS](#) verbinden.

Impulsreferate: zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar:

„NIMM DEIN BETT & GEH“ Resilienz für Menschen, Mitarbeiter, Unternehmen.“

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für Detailinformationen zum KRISENCOACHING gerne zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie mich einfach an: **Wolfgang Eder,+ 43 664 3002620**

service@mountain-excellence.com

MEX “Coaching on the Job”

Zielgruppen: Management, Mitarbeiter Kassa, Bahnen & Lifte ...

Format: persönlich vor Ort

Nutzen: COJ eignet sich primär als höchst effektive Ergänzung von Verkaufs- & Kommunikationstrainings. Durch die individuelle Begleitung am alltäglichen Arbeitsplatz können individuelle Stärken und Schwächen unmittelbar erfahren und mit den Teilnehmern im Anschluss konstruktiv reflektiert werden. Das COJ dient zur Transfersicherung, sodass das in Trainings Erlernte in der täglichen Praxis verfestigt wird. Zusätzlich zu den individuellen Lerneffekten liefert das „Eintauchen“ der externen, teilnehmenden Beobachter in die Arbeitswelt oftmals interessante Hinweise auf strukturelle – etwa bauliche – Defizite am Arbeitsplatz und/oder zur Ablauforganisation etc.

Schulungsinhalte: teilnehmende Beobachtung der Kommunikation zum Kunden und direktes Feedback zum Festigen neuer Kommunikationstechniken und Argumentationen.

- Erlebnis der Gäste verstehen und optimieren
- Kundenorientiertes Verhalten
- Helping Hands immer und überall
- Optimieren meines Verkaufsgesprächs (Strategien, Rhetorik & Argumentation)
- Unterscheidung der Kunden und Auswahl
- Produktkenntnis, Verkaufsargumente, Wording
- Selbständiges Lösen von Problemen (Befugnisse definieren)
- Weitere Inhalte nach Absprache

Weitere Leistungen: inkl. individueller Konzeption für Ihr Team, schriftlicher Nachbereitung.....

Coaches: Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer im Einzelcoaching

Dauer: ab 2 Stunden pro Teilnehmer, (1,5 Stunden teilnehmende Beobachtung, direktes Feedback Mitarbeiter 20-30 Min.)

Kosten: ab 240,-€/ COJ Einheit 2 Stunden

Anzahl Teilnehmer: Einzeltraining, Kleingruppen nach Betriebsablauf möglich

Empfehlung: Coaching on the Job lässt sich hervorragend mit **MEX Training** [Verkaufen leicht gemacht](#) sowie den weiteren [KOMMUNIKATIONSTRAININGS](#) verbinden.

Impulsreferate: zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar:

„NIMM DEIN BETT & GEH“ Resilienz für Menschen, Mitarbeiter, Unternehmen.“

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für Detailinformationen zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie

mich einfach an: **Wolfgang Eder, + 43 664 3002620, service@mountain-excellence.com**

MEX Training

„Verkaufen leicht gemacht“

Zielgruppen: alle Mitarbeiter, auch spezifisch für Management, MitarbeiterInnen Kassa, Marketing, Bahn, Technik, Wagenbegleiter ...

Nutzen: Die Teilnehmer erfahren in diesem **interaktiven Format** zum Thema „**Verkaufen leicht gemacht**“ zahlreiche, praxisorientierte Tipps zum aktiven Verkauf. In einem weiteren Schritt werden betriebspezifische Produkte – inkl. abgestimmtem Wording- argumentiert und trainiert. Praxisorientierte **Rollenspiele** und **Videoanalysen mit direktem Feedback und Verkaufs-Training** live vertiefen und festigen die Lerninhalte.

Schulungsinhalte:

- ON STAGE & OFF STAGE: „Ich als Ich so ganz privat & Ich als MitarbeiterIn“
- Optimieren meines Verkaufsgespräches = aktiver Verkauf
- Verkaufsstrategien, Verkaufsrhetorik, Argumentationstechniken
- Sprache, Mimik, Gestik
- Unterscheidung der Kunden und das perfekte Produkt für ihre Bedürfnisse
- Verkaufsargumente, Aussagen & WORDING zu den vorhandenen/neuen Produkten
- Umgang mit Hindernissen im Verkaufsgespräch
- praktische Umsetzungstrainings
- Preis/Leistung
- Vermeidung von Killerfloskeln & die häufigsten Fehler
- Richtig Fragen bei Reklamationen
- Selbständiges Lösen von Problemen (Befugnisse definieren)
- Weitere Inhalte nach Absprache

Weitere Leistungen: individuelle Konzeption, Einführung, Rollenspiele abgestimmt auf die Anforderungen der Abteilungen/ des Betriebes/der Produkte, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Seminarunterlagen.

Coaches: Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer im Dual Trainer Modell

Dauer: ab 3 Stunden, halbtägig, ganztägig

Kosten: ab 240,- € / Stunde, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

Anzahl Teilnehmer: Gruppen von 4 bis 24 Teilnehmer, Einzeltraining möglich

Empfehlung: dieses Training lässt sich hervorragend mit [COACHING ON THE JOB](#) sowie den weiteren [KOMMUNIKATIONSTRAININGS](#) verbinden.

Impulsreferate: zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar:

„**Kommunikation im Verkauf und Reklamationsgespräch – Einander verstehen**“

„Ich fühle mich sicher und gut im Verkauf und bei Reklamationen“

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für Detailinformationen zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie mich einfach an: **Wolfgang Eder, + 43 664 3002620** service@mountain-excellence.com

MEX Training

„Kommunikation bei Konflikt und Beschwerde“

Zielgruppen: alle Mitarbeiter, auch spezifisch für Management, MitarbeiterInnen Kassa, Bahn, Technik, Wagenbegleiter ...

Format: Telefon, Skype, persönlich, vor Ort

Nutzen: Die Teilnehmer erfahren in diesem **interaktiven Format** zum Thema „**Kommunikation bei Beschwerde und im Konflikt**“ sehr konkrete, in der täglichen Praxis umsetzbare Anwendungen. Die **Verbesserung der Kommunikationsfähigkeiten** erleichtert den **Kontakt untereinander, im Team und mit den Gästen**. Praxisorientierte **Rollenspiele** und **Videoanalysen mit direktem Feedback und Awareness-Training** live vertiefen und festigen die Lerninhalte.

Schulungsinhalte:

- Der unzufriedene Kunde / die „üble“ Situation
- Körpersprache
- Empathie als Ärgerkiller
- Preis/Leistung
- Vermeidung von Killerfloskeln & die häufigsten Fehler
- Reklamationen als Information nutzen und verwandeln
- Reklamationsregeln und Reklamationsprozess
- Professionelle und echte Reklamationsbearbeitung
- Richtig Fragen bei Reklamationen
- Selbständiges Lösen von Problemen (Befugnisse definieren)
- Weitere Inhalte nach Absprache

Weitere Leistungen: individuelle Konzeption, Einführung, Rollenspiele abgestimmt auf die Anforderungen der Abteilungen, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Seminarunterlagen.

Coaches: Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer im Dual Trainer Modell

Dauer: ab 3 Stunden, halbtägig, ganztägig

Kosten: ab 240,- € / Stunde, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

Anzahl Teilnehmer: Gruppen von 4 bis 24 Teilnehmer, Einzeltraining möglich

Empfehlung: dieses Training lässt sich hervorragend mit [COACHING ON THE JOB](#) sowie den weiteren [KOMMUNIKATIONSTRAININGS](#) verbinden.

Impulsreferate: zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar:

„Kommunikation im Verkauf und Reklamationsgespräch – Einander verstehen“

„HERZ.HIRN - der Erfolgsmix aus Empathie und Professionalität“

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für
Detailinformationen zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie
mich einfach an: **Wolfgang Eder,+ 43 664 3002620**
service@mountain-excellence.com

MEX Training

„Kommunikation & Leadership“

Zielgruppen: Eigentümer, Unternehmer, Management, auch spezifisch für Techniker, Marketing ...

Nutzen: Executive Kommunikations- und Leadership-Training soll der einzelnen Fach- und Führungskraft die Möglichkeit geben, sich gerade im Bereich Soft Skills wie Kommunikation und Leadership weiterzuentwickeln. Praxisorientierte **Rollenspiele** und **Videoanalysen mit direktem Feedback und Empathie -Training** live vertiefen und festigen die Lerninhalte.

Schulungsinhalte:

- **Kommunikationsstil intern und extern** (persönlich, telefonisch, schriftlich, faktisch)
 - „Ich Botschaften“ & „klare Anweisungen“
 - Information, Feedback, Führung, Leadership
 - Kommunikations- und Meetingstruktur
 - Konflikt- und Fehlergespräche als Lernchance für Mitarbeiter und das System
 - Beziehungsmanagement bei Mitarbeitern & Kunden in bestehenden Rahmenbedingungen
- **Mein Führungs- und Leadershipstil**
 - Partizipativ & direktiv
 - Kontrollfunktion und Kommunikation
 - Anweisen, Ziele vereinbaren, delegieren
 - Mitarbeiter optimal einbinden
 - Leit- und Vorbildfunktion
 - Rollenverständnis und –flexibilität
 - Systemisches Denken
 - Verantwortung
 - Teamfähigkeit, Vernetzung
- **Konflikt- und Reklamationsverhalten**
 - Schlechte Nachrichten professionell überbringen
 - Konflikte und Beschwerden bearbeiten
 - Fehler in der Hardware oder bei Mitarbeiter, Führungskraft, Kunde
 - Konflikt- & Reklamationsbearbeitung (aktiv zuhören, Lösung, Konsens, Einhalten, Prüfen)
- **Selbstführung**
 - Systematische Entscheidungsfindung unter Zeitdruck
 - Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement
 - Selbstmotivation
 - Resilienz

- Einstellungsmodulation
 - Konzentration, Innere Mitte
 - Abschalten nach der Arbeit und Abgrenzen bei Problemfällen
- Weitere Inhalte nach Absprache

Weitere Leistungen: inkl. individueller Konzeption für Ihr Team, Einführung, theoretischem Impuls, Rollenspiele & praxisorientierte Impulse abgestimmt auf ihre persönlichen/betrieblichen Anforderungen, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Seminarunterlagen.

Coaches: Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer im Dual Trainer Modell

Dauer: ab 3 Stunden, halbtägig, ganztägig

Kosten: ab 240,- € / Stunde, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

Anzahl Teilnehmer: Gruppen von 4 bis 24 Teilnehmer, Einzelcoaching & Kleingruppen möglich

Empfehlung: dieses Training lässt sich hervorragend mit [COACHING ON THE JOB](#) sowie den weiteren [KOMMUNIKATIONSTRAININGS](#) verbinden.

Impulsreferate: zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar:

“LEADERSHIP & KOMMUNIKATION! Selbstentwicklung, Mitarbeitercoaching & Potentiale voll entfalten“

“LEADERSHIP & KOMMUNIKATION HEUTE! Empathie und emotionale Intelligenz als zeitgemäße Qualitäten“

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für Detailinformationen zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie mich einfach an: **Wolfgang Eder, + 43 664 3002620**
service@mountain-excellence.com