

## Wex PRODUKTE

### PRODUKTENTWICKLUNG & INSZENIERUNG

#### Detailinformationen & Angebote

Wex Workshop „WELCOME FUTURE! Produktentwicklung & Inszenierung“

Wex Coaching „WELCOME FUTURE! Produktentwicklung, Innovation & Change Management“

Wex Workshop „Servicedesign“

Wex MYSTERY CHECK „SERVICE am Berg“

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

Wex Coaching „Coaching on the Job“

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](mailto:service@mountain-excellence.com)

## MEX Workshop

### „WELCOME FUTURE! Produktentwicklung & Inszenierung“

**Zielgruppen:** Eigentümer, Unternehmer, Management, Mitarbeiter, Bahnen, Gastro, Skischulen, Skiverleih, Infrastrukturbetreiber.....

**Nutzen:** Fragen & Antworten zu wo stehen wir, was sind die Benchmarks, wo wollen & können wir hin? Wir schauen in nähere und fernere Zukünfte, besuchen ihre Kernmärkte und analysieren Ihren Betrieb, ihre Abteilungen. Wir kreieren gemeinsam innovative, für Euren Betrieb passende Schwerpunkte, Produkte & Dienstleistungen. Und verpassen den neuen Produkten Anmutung, Wording & Co..... Ein Zukunfts - Workshop mit präziser Analyse, mit konkreter, umsetzungsorientierter Produktentwicklung für Innovationen am Berg rund ums Jahr!

**Weitere Leistungen:** inkl. individueller Konzeption für Ihr Team, Einführung, theoretischen Impulsen abgestimmt auf ihre persönlichen/betrieblichen Anforderungen, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Workshopunterlagen.

**Coaches:** Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer

**Dauer:** ganztägig

**Anzahl Teilnehmer:** Gruppen von 4 bis 24 Teilnehmer,

**Kosten:** Workshop ganztägig im Dual Trainer Modell € 2.000,-, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

**Empfehlung:** dieser Workshop lässt sich hervorragend mit dem [SERVICE am Berg - MYSTERY CHECK, COACHING ON THE JOB](#) sowie [MEX Workshop „Servicedesign“, MEX Coaching „WELCOME FUTURE! Innovation. Change Management für Management & Teams“](#) verbinden.

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

„Durchstarten am Berg nach Corona! Ein Szenarien Streifzug durch Wissen & Glauben, Menschen & Märkte“

**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](mailto:service@mountain-excellence.com)

## MEX Coaching

### „WELCOME FUTURE! Produktentwicklung, Innovation & Change Management“

**Zielgruppen:** Unternehmer, Eigentümer, Management, Führungskräfte

**Format:** persönlich & vor Ort

**Nutzen:** Zukunftsfitte Produkte & innovative Dienstleistungen etc. geben Sicherheit in aufregenden Zeiten!

In einem längerfristigen Prozess – Dauer nach Absprache und Notwendigkeit – erarbeiten wir gemeinsam ihre betrieblichen Zukunftsszenarien und entsprechende Produkte, planen die Umsetzung und realisieren sie gemeinsam. ! So wird ihr Betrieb zukunftsfit, offen und durchlässig für Innovation und Change Management. Wir schauen in nähere und fernere Zukünfte, besuchen ihre Kernmärkte und analysieren Ihren Betrieb, ihre Abteilungen unter den Gesichtspunkten „ Was wünschen sich unsere Gäste morgen, wie ändern sich ihre Bedürfnisse & Wünsche?

**Weitere Leistungen:** inkl. individueller Konzeption für Ihr Team, laufende theoretische & Markimpulse abgestimmt auf ihre persönlichen/betrieblichen Anforderungen und Szenarien, inkl. laufender schriftlicher Dokumentation.

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

**Dauer:** nach Vereinbarung

**Anzahl Teilnehmer:** nach Absprache,

**Kosten:** individuelle Vereinbarungen nach Absprache

**Empfehlung:** dieses Coaching lässt sich hervorragend mit dem [SERVICE am Berg - MYSTERY CHECK, COACHING ON THE JOB](#) sowie [MEX Workshop „Servicedesign“, MEX Workshop „WELCOME FUTURE! Innovation. Change Management“](#) verbinden.

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

„Durchstarten am Berg nach Corona! Ein Szenarien Streifzug durch Wissen & Glauben, Menschen & Märkte“

**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](mailto:service@mountain-excellence.com)

## MEX Workshop

# “Empathie und Professionalität – ein innovativer Weg zu Service- und Dienstleistungsqualität“

**Zielgruppen:** Eigentümer, Unternehmer, Management, Mitarbeiter, Bahnen, Gastro, Skischulen, Skiverleih, Infrastrukturbetreiber.....

**Nutzen:** Empathie – und damit Service- & Dienstleistungsorientierung - kann man lernen und wir zeigen Ihnen wie es geht- zum Vorteil Ihrer Gäste, Ihrer Mitarbeiter und – nicht zuletzt- auch zu Ihrem persönlichen und betrieblichen Nutzen!

### Schulungsinhalte:

- was heißt „perfekter Service“ in unserem Betrieb?
- Empathie, emotionale Intelligenz & Professionalität
- praxisorientierte Rollenspiele und Videoanalysen
- Empathie –Training inkl. direktem Feedback
- Empathie & Konsequenz
- praktische Umsetzungsübungen
- Vermeidung von Killerfloskeln & die häufigsten Fehler
- selbständiges Lösen von Problemen (Befugnisse definieren)
- Weitere Inhalte nach Absprache

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

**Coaches:** Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer

**Dauer:** ganztägig

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

**Kosten:** Workshop ganztägig im Dual Trainer Modell € 2.000,-, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

**Empfehlung:** dieser Workshop lässt sich hervorragend mit dem [SERVICE am Berg - MYSTERY CHECK, COACHING ON THE JOB](#) sowie den weiteren [KOMMUNIKATIONSTRAININGS](#) verbinden.

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

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

„Der Selbst-bewusste Gastgeber – eine Annäherung an den Gast auf Augenhöhe“

4

„Kontaktmomente - Dienstleistungsqualität und Services auf höchstem Niveau“

**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](mailto:service@mountain-excellence.com)

## MEX Workshop „Servicedesign“

**Zielgruppen:** Eigentümer, Unternehmer, Management, Mitarbeiter, Bahnen, Gastro, Skischulen, Skiverleih, Infrastrukturbetreiber.....

**Nutzen:** Was heißt perfekter Service in unserem Betrieb, in den einzelnen Abteilungen- am Parkplatz, an der Kassa, am Lift, beim Verleih...Welche Erwartungen haben unsere Gäste, wie können wir sie übererfüllen? Was ist Standard? Definition von Standards auch in soften Bereichen wie Service- & Dienstleistungsorientierung. Und was hindert uns an der Erfüllung- Infrastrukturen, Abläufe.... Ein Workshop mit unmittelbarem Nutzen - zum Vorteil Ihrer Gäste, Ihrer Mitarbeiter und – nicht zuletzt- auch zu Ihrem persönlichen und betrieblichen Nutzen!

**Weitere Leistungen:** inkl. individueller Konzeption für Ihr Team, Einführung, theoretischem Impulsen abgestimmt auf ihre persönlichen/betrieblichen Anforderungen, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Workshopunterlagen.

**Coaches:** Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer

**Dauer:** ganztägig

**Anzahl Teilnehmer:** Gruppen von 4 bis 24 Teilnehmer,

**Kosten:** Workshop ganztägig im Dual Trainer Modell € 2.000,-, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

**Empfehlung:** dieser Workshop lässt sich hervorragend mit dem [SERVICE am Berg - MYSTERY CHECK, COACHING ON THE JOB](#) sowie den weiteren [KOMMUNIKATIONSTRAININGS](#) verbinden.

**Impulsreferate:** zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar:  
„HERZ.HIRN - der Erfolgsmix aus Empathie und Professionalität“  
„Der Selbst-bewusste Gastgeber – eine Annäherung an den Gast auf Augenhöhe“  
„Kontaktmomente - Dienstleistungsqualität und Services auf höchstem Niveau“

**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](mailto:service@mountain-excellence.com)

## MYSTERY CHECK: SERVICE am Berg

Basierend auf unseren langjährigen Erfahrungen in der Praxis des alpinen Tourismus haben wir den **Mystery Test“ SERVICE am Berg - CHECK“** entwickelt, um gemeinsam mit Ihnen und Ihrem Team konkret nachvollziehen zu können, wie gut sind ihre Serviceleistungen am Berg bei Bahn, Gastro, Skischulen & Verleih. **Wie sehr gelingt Ihnen auf Ihrem Berg der „perfekte“ Service, wie serviceorientiert und einfühlsam gehen Sie und Ihr Team mit Ihren Gästen um?**

### Unsere Leistungen:

- **Mystery Test „ SERVICE am Berg - CHECK“ über 1,5 Tage vor Ort durch unser Team( Minimum 2 Personen, Team je nach Regionalangebot z.B. bei Familienregion auf Wunsch mit Kindern)**
- **Mündliche Besprechung der Ergebnisse vor Ort**
- **Schriftliche Zusammenfassung der Ergebnisse & Empfehlungen**

### Ihre Leistungen:

- **Aufenthalt von 2 Testpersonen bzw. Anforderung im Einzel- bzw. Doppelzimmer,**
- **anfallende Konsumationskosten,**
- **Kosten für An- & Abreise per PKW,**
- **Honorar: € 2.000,-**

**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](mailto: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](mailto: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
- Verkaufsstrategien, Verkaufsrhetorik
- Argumentationstechniken
- 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](mailto:service@mountain-excellence.com)