

## Wex Training

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