



Corsi & Percorsi  
corsiepercorsi.retecivica.bz.it

Zeit für Weiterbildung  
weiterbildung.buergernetz.bz.it

# Angewandte Psychologie für Führungskräfte

## Sich selbst und andere psychologisch richtig führen

Themenbereich  
Betriebsführung

### Kursbeschreibung

In diesem bewährten Seminar erhalten Sie das psychologische Handwerkszeug, um Menschen besser einzuschätzen und die Motive ihres Handelns zu erkennen. Mit diesem Wissen können Sie Ihre Mitarbeiter/innen besser verstehen, sie gezielt fördern und ihre Leistungsfähigkeit steigern. Sie haben Gelegenheit, Ihre Rolle und Ihr Verhalten als Führungskraft zu reflektieren. Weiters lernen Sie psychologische Grundsätze der Gesprächsführung kennen für eine erfolgreiche Kommunikation mit Mitarbeiter/innen und Geschäftspartnern. Sie erhalten wirksame Instrumente für Ihr Self-Management und entdecken den unmittelbaren Nutzen psychologischen Know-hows für Sie als Führungspersönlichkeit.

- Psychologische Grundlagen für Führungskräfte
- Persönlichkeitspsychologie: Verhalten besser einschätzen
- Weshalb Menschen unvernünftige Entscheidungen treffen
- Psychologie der Motivation
  - Neuroleadership
  - SCARF-Modell
  - Mitarbeiter/innen fordern und fördern
- Psychologische Grundsätze der Gesprächsführung
- Das eigene Führungsverhalten reflektieren
- Self-Management: Ressourcen nutzen, Konflikte und Stress mental bewältigen

Kurssprache  
Deutsch

Beginn  
28.05.2024

Ende  
28.05.2024

Kurstage  
1

Beginnzeit  
09:00 Uhr

Endzeit  
17:00 Uhr

Dauer  
390 Minuten

Beschreibung Zeit  
-

Ort  
Bozen  
Südtiroler Straße 60

Zielgruppe  
Unternehmer/innen und Führungskräfte



Corsi & Percorsi  
[corsipercorsi.retecivica.bz.it](https://corsipercorsi.retecivica.bz.it)

Zeit für Weiterbildung  
[weiterbildung.buergernetz.bz.it](https://weiterbildung.buergernetz.bz.it)

Referent/in

Alexander Almstetter

Gebühr

229 € + MwSt.

Anmeldeschluss

21.05.2024

Kursanbieter

WIFI - Weiterbildung und  
Personalentwicklung

Detailseite zum Kurs

<https://www.wifi.bz.it/de/weiterbildung/details?verid=10629>

Ansprechperson

Tel.

Email

## Kundenbetreuung am Telefon

### Kompetenter Kundenservice und professionelle Reklamationsbearbeitung

Themenbereich

Büroorganisation

Kursbeschreibung

Das Verhalten der Mitarbeiter/innen am Telefon ist wie die Visitenkarte eines Unternehmens. Erfahrene Mitarbeiter/innen erfolgreicher Unternehmen wissen deshalb auch, dass Kundenbetreuung am Telefon ein Thema ist, an dem laufend zu arbeiten und zu feilen ist.

In diesem Training erfahren die Teilnehmer/innen, wie sie ziel- und kundenorientierte Gespräche führen. Sie lernen Telefonkontakte richtig zu planen und zu steuern sowie Gespräche professionell vor- und nachzubereiten. Sie erfahren, wie sie Telefonpartner/innen richtig einschätzen und schwierige Gesprächssituationen erfolgreich meistern.

- Gezielte Gesprächsplanung und -vorbereitung
- Analyse des Gesprächspartners
- Die kompetente Stimme, "Körpersprache" am Telefon
- Gute Beziehung herstellen und halten
- Aktive Gesprächssteuerung
- Mit Fragetechniken gezielt zum Punkt kommen
- Aktives Zuhören als Schlüssel für Kundenbedürfnisse



## Corsi & Percorsi

[corsiepercorsi.retecivica.bz.it](https://corsiepercorsi.retecivica.bz.it)

- Kundenorientiert formulieren, mit Nutzen argumentieren
- Kompetenter Umgang mit Reklamationen
- Vom Konflikt zur Win-Win-Situation
- Gespräche erfolgreich beenden
- Professionelle Gesprächsnachbereitung
- Tipps und Tricks aus der Praxis

## Kurssprache

Deutsch

### Beginn

28.05.2024

### Ende

29.05.2024

### Kurstage

2

### Beginnzeit

09:00 Uhr

### Endzeit

17:00 Uhr

### Dauer

780 Minuten

## Beschreibung Zeit

-

## Ort

Bozen

Südtiroler Straße 60

## Zielgruppe

Alle, die Ansprechpartner/innen für Kund/innen sind

## Referent/in

Brigitte Graf

## Gebühr

269 € + MwSt.

## Anmeldeschluss

21.05.2024

## Kursanbieter

WIFI - Weiterbildung und  
Personalentwicklung

## Detailseite zum Kurs

<https://www.wifi.bz.it/de/weiterbildung/details?verid=10705>

## Ansprechperson

Tel.

Email

Zeit für Weiterbildung  
[weiterbildung.buergernetz.bz.it](https://weiterbildung.buergernetz.bz.it)



Corsi & Percorsi  
corsiepercorsi.retecivica.bz.it

Zeit für Weiterbildung  
weiterbildung.buergernetz.bz.it

# "Sie sind zu teuer!" Souverän bei Preisverhandlungen

## Wirkungsvolle Strategien für optimale Preis- und Rabattgespräche

Themenbereich  
Betriebsführung

### Kursbeschreibung

Der Preis und die Preisnennung ist der Augenblick der Wahrheit, wenn es um die Frage geht: "Und was kostet es?" Wie nennt man den Preis und wie reagiert man auf Rabattforderungen? Diese Fragen stehen regelmäßig an erster Stelle der Sorgenskala im Verkauf. Das Preisproblem ist selten nur ein solches, fast immer steckt mehr dahinter.

Bei immer besser informierten Kund/innen geht es heute mit anderen Voraussetzungen in das Verkaufsgespräch und die Preisdiskussion ist dabei vielfach die kritischste Phase. Hohe Vergleichbarkeit der Produkte, Kostendruck auf Kundenseite und Käufermärkte machen die Situation in der Tat nicht leicht. In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer/innen praktische Tipps und Hinweise, wie sie die für ihr Unternehmen nötigen Erlöse realisieren und dem Preisdruck standhalten können.

- Das zielorientierte Preisgespräch im Verkauf: Weg von den Rabatten hin zur optimalen Preisdurchsetzung!
- Die richtige persönliche Einstellung, um Preise erfolgreich durchzusetzen
- Sicher auftreten ohne überheblich zu wirken
- Den Preis zu einer "netten" Nebensache machen
- Gesprächsmethoden, um den Preis zu "verkaufen"
- Aufbau von Vorteilen für die Preisrelation und richtiger Umgang mit Konkurrenzangeboten
- Optimale Argumentationsführung
- Einkäuferstrategien durchschauen
- Erfolgreiche Behandlung von Einwänden und Vorwänden
- Regeln zur Abwehr von Rabattforderungen und wirksame Formulierungen
- Was bei unvermeidbaren Preisnachlässen zu beachten ist
- Vorgehensweisen, wenn bei Reklamationen Preisnachlässe gewährt werden sollen
- Formel zur Berechnung des notwendigen Mehrverkaufs, wenn unkalkulierter Rabatt gewährt wird
- Schritt für Schritt vom schwierigen Preisgespräch zum erfolgreichen Geschäftsabschluss!

Kurssprache  
Deutsch



Corsi & Percorsi  
[corsiepercorsi.retecivica.bz.it](http://corsiepercorsi.retecivica.bz.it)

Zeit für Weiterbildung  
[weiterbildung.buergernetz.bz.it](http://weiterbildung.buergernetz.bz.it)

**Beginn**  
29.05.2024

**Ende**  
29.05.2024

**Kurstage**  
1

**Beginnzeit**  
09:00 Uhr

**Endzeit**  
17:00 Uhr

**Dauer**  
390 Minuten

**Beschreibung Zeit**  
-

**Ort**  
Bozen  
Südtiroler Straße 60

**Zielgruppe**  
Verkäufer/innen und interessierte Führungskräfte aus Verkauf und Vertrieb

**Referent/in**  
Karl Erdle

**Gebühr**  
189 € + MwSt.

**Anmeldeschluss**  
22.05.2024

**Kursanbieter**  
WIFI - Weiterbildung und  
Personalentwicklung

**Detailseite zum Kurs**  
<https://www.wifi.bz.it/de/weiterbildung/details?verid=10597>

**Ansprechperson**

Tel.  
Email

## Mitarbeiterbindung und -entwicklung

### Wie es gelingt, Mitarbeiter/innen im Unternehmen zu halten

**Themenbereich**  
Betriebsführung

#### Kursbeschreibung

Besonders in Zeiten von Fach- und Arbeitskräftemangel ist es wichtig, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein und Fluktuation zu minimieren. In den letzten Jahren haben sich die Erwartungen der Mitarbeiter/innen an den Arbeitgeber stark verändert und besonders die jungen Generationen kommen mit neuen Anforderungen auf den Arbeitsmarkt.



Corsi & Percorsi  
[corsiepercorsi.retecivica.bz.it](http://corsiepercorsi.retecivica.bz.it)



Zeit für Weiterbildung  
[weiterbildung.buergernetz.bz.it](http://weiterbildung.buergernetz.bz.it)

Für Unternehmen ist Mitarbeiterbindung heutzutage eine große Herausforderung, die es zu meistern gilt. Dabei geht es nicht zwingend um monetäre Anreize, sondern oft auch um andere Faktoren wie z.B. flexible Arbeitszeiten, Wertschätzung und moderne Führungsmethoden.

Einen besonderen Stellenwert haben dabei die Entwicklungsmöglichkeiten, die Unternehmen ihren Mitarbeiter/innen bieten. Die Möglichkeit, die eigenen Potentiale bei der Arbeit entfalten zu können, ist entscheidend, damit Mitarbeiter/innen längerfristig im Unternehmen bleiben.

In diesem Seminar lernen Sie entscheidende Faktoren und Maßnahmen für eine hohe Mitarbeiterbindung kennen und erfahren, was es braucht, damit Mitarbeitende sich zugehörig fühlen und gerne im Unternehmen bleiben. Gleichzeitig lernen Sie verschiedene Ansätze der Potentialentfaltung kennen und erfahren, worauf es in der Praxis ankommt.

- Relevante Elemente und Faktoren der Mitarbeiterbindung
- Unternehmens- und die Mitarbeiterbedürfnisse
  - Bedürfnisse besser verstehen und in Einklang bringen
  - Welche Rolle spielen Führungskräfte und Werte des Unternehmens?
- Mitarbeiterpotenziale erkennen und entwickeln
  - Wie erkenne ich die Potentiale einer Person in kurzer Zeit?
  - Wie kann ich Stärken und Potenziale fördern?
  - Verschiedene Modelle und Techniken der Potentialentfaltung
  - Anwendung in der Praxis: Worauf gilt es zu achten?
- Wirksame Maßnahmen für mehr Zufriedenheit der Mitarbeitenden
  - Materielle und immaterielle Maßnahmen
  - Allgemeine und individuelle Maßnahmen
  - Gestaltung von Arbeitszeit, Arbeitsumfeld u.a.m.
- Praxisbeispiele und -anwendung, Austausch und Beantwortung von Fragen

Kurssprache  
Deutsch



Corsi & Percorsi  
[corsiepercorsi.retecivica.bz.it](http://corsiepercorsi.retecivica.bz.it)

Zeit für Weiterbildung  
[weiterbildung.buergernetz.bz.it](http://weiterbildung.buergernetz.bz.it)

**Beginn**  
06.06.2024

**Ende**  
06.06.2024

**Kurstage**  
1

**Beginnzeit**  
09:00 Uhr

**Endzeit**  
17:00 Uhr

**Dauer**  
390 Minuten

**Beschreibung Zeit**  
-

**Ort**  
Bozen  
Südtiroler Straße 60

**Zielgruppe**  
Unternehmer/innen, Führungskräfte und Personalverantwortliche

**Referent/in**  
Sabine Romy Fischer

**Gebühr**  
139 € + MwSt.

**Anmeldeschluss**  
30.05.2024

**Kursanbieter**  
WIFI - Weiterbildung und  
Personalentwicklung

**Detailseite zum Kurs**  
<https://www.wifi.bz.it/de/weiterbildung/details?verid=10825>

**Ansprechperson**

Tel.  
Email