

# WIFI International

Ihr länderübergreifender Bildungspartner  
für maßgeschneiderte firmeninterne Trainings und Coachings



## IHR ANSPRECHPARTNER:



**Mag. Rudolf Kottbauer**  
Key Account Manager  
WIFI International

T +43 - 5 90 900-3454  
M +43 - 664 817 96 29  
E [rudolf.kottbauer@wko.at](mailto:rudolf.kottbauer@wko.at)

Für nähere Informationen besuchen Sie unsere Website:  
[wifi.at/international](http://wifi.at/international).



Aus Gründen der Lesbarkeit wird in diesem Katalog darauf verzichtet, geschlechtsspezifische Formulierungen zu verwenden.

# WIFI-TRAININGSMETHODIK

## LENA: Lebendig und nachhaltig lernen!

Wie lernt man am besten? Diese Frage ist nicht nur in der Schule, sondern auch im Job relevant. Denn eigenständiges Lernen ist im Berufsleben längst eine Schlüsselqualifikation. Das WIFI hat dafür ein eigenes Lernmodell - **LENA** - entwickelt, das Ihre Bedürfnisse und Interessen in den Mittelpunkt stellt. **LEbendig und NACHhaltig - für dauerhaften Lernerfolg.**

Was bedeutet lebendig und nachhaltig?

Studien zeigen: Wissen lässt sich nicht einfach durch Vorträge vermitteln. Denn Lernen ist ein aktiver und individueller Prozess. Jede/r lernt anders, ob durch Hören, Lesen, Ausprobieren oder eine Mischung davon. Deshalb ist eines für das WIFI-Lernmodell besonders wichtig: **die Lernenden und ihre persönlichen Lernprozesse.** Nur so kann jede/r lernen, wie es für sie/ihn am besten passt.

Wie wird LENA im WIFI-Kurs umgesetzt?

Trainer begleiten Sie mit einem **Mix an innovativen Lernmethoden.** Anhand von persönlichen Beispielen entdecken Sie Lösungen, die Sie sofort im Job umsetzen können. Inaktiverer und wertschätzender Atmosphäre trainieren Sie auch das Lernen selbst – und gewinnen so genau jene Kompetenzen, die Sie für Ihren Erfolg im Beruf brauchen.

Wer steckt hinter LENA?

Das WIFI-Lernmodell LENA wurde mit wissenschaftlicher Unterstützung von dem international renommiertesten Berufs- und Erwachsenenpädagogen **Prof. Dr. Rolf Arnold** entwickelt. Es wurden Methodenkriterien erarbeitet, die ein lebendiges und nachhaltiges Lernen möglich machen.

Fünf Kriterien spezifizieren, was lebendiges und nachhaltiges Lernen nach dem WIFI-Lernmodell LENA ausmacht: Es muss selbstgesteuert, produktiv, aktivierend, situativ und sozial sein. Diese sogenannten S.P.A.S.S.-Kriterien (siehe grüner Kasten) sind die „Must-haves“ innovativer Lernmethoden, die zum Selbstlernen anregen.

# WELTWEIT ZUFRIEDENE KUNDEN



- Alicon,
- Austropannon, Becom,
- Bosch, BMW, Canon,
- Constantia Flexibles,
- Daikin, DM, ERGO, EVN,
- Fronius, Gebrüder Weiss, Hirsch
- Porozell, Hamburger Recycling,
- JAF, Maresi, Miba, Palfinger,
- Porsche, Rejlek Group,
- Salamander, Schenker, Siemens
- Sto, TTTech,
- VEGA International,
- VNT Automotive



**Mag. Raimund Lainer, Leiter SPAR Konzern-  
Personalentwicklung  
SPAR Warenhandels-AG**

*"350 Personen haben bisher die WIFI Trainerausbildung nach dem WIFI-Lernmodell LENA absolviert. Die Ausbildung und die zugehörige Zertifizierung befähigt unsere Trainer, die Seminare lebendig zu gestalten und nachhaltig Wirkung zu erzielen. Und diese Effizienz- und Qualitätssteigerung im Training erhöht nachweisbar die Wirksamkeit und Umsetzung im Unternehmen."*



**Angela Auer, Geschäftsleitung  
DIGITAL ELEKTRONIK GMBH**

*"Mit WIFI International fanden wir einen nachhaltigen Trainingspartner für unser Werk in Derventa, Bosnien Herzegowina. Unsere bosnischen Mitarbeiter wurden zu kompetenten Fachkräften in den Bereichen Zerspanungstechnik CNC-Drehen und -Fräsen, CAD/CAM, CNC-Software und CAMWorks qualifiziert. Zusätzlich wurden auch MIG-/MAG- und WIG-Schweißtrainings mit anschließender ISO-Zertifizierung durchgeführt. Alle Trainings fanden mit technischen WIFI-Experten in der Landessprache direkt im bosnischen Werk statt. Die Teilnehmer konnten Ihre neu erworbenen Kenntnisse sofort im eigenen Werk erfolgreich einsetzen."*



**Mag. Stephan Handstanger, Personalentwickler  
PAPPAS HOLDING GMBH**

*"Das WIFI International ist ein hervorragender Partner bei der Qualifizierung und Unterstützung unserer Lehrlingsausbilder und Mentoren in den Niederlassungen der Pappas Holding GmbH in Ungarn. Wir schätzen die ausgesprochen professionelle Zusammenarbeit sehr und profitieren stark vom langjährigen Know-how des WIFI im Bereich Lehrlingsausbildung und Qualifizierung von Fachkräften im internationalen Kontext."*

## WELTWEIT ZUFRIEDENE KUNDEN



**Christian Sperr, Geschäftsführer**  
**BAUSTOFF + METALL GMBH**

*"Wir haben mit WIFI International maßgeschneiderte firmeninterne Trainings für den Verkauf sowie Coachings für unsere Führungskräfte in unseren Niederlassungen in Bulgarien, Kroatien, Polen, Rumänien, Serbien, Slowenien, Tschechien und Ungarn durchgeführt. Am Ende wurde ein gleich hohes Trainingsniveau erreicht, jedoch abgestimmt auf die Größe und Besonderheit jeder einzelnen Niederlassung. Wir konnten erfolgreich auf die Expertise des WIFI International und des WIFI-Netzwerkes in CEE bauen."*



**Bauer Nimr LLC**

*Omanische Arbeitskräfte wurden mit einem Ausbildungsprogramm gefördert. Dieses bietet Arbeitskräften mit mittlerem Schulabschluss und mindestens fünf Jahren Berufserfahrung einen Ausbau ihrer Kompetenzen in insgesamt fünf Modulen. Alle 5 Module werden berufs begleitend durch erfahrene WIFI-Trainer in englischer Sprache durchgeführt. Die Themen umfassen Elektrotechnik, Grundlagen der Maschinenkomponenten und Dieselmotoren, Messtechnik und Maschinenwartung, Schweißen und Brennschneiden, Betrieb und Wartung von Pumpen und vorbeugende Wartung.*



**Julian Fässler, Verantwortlicher für die Internationalisierung der Berufsausbildung**  
**ALPLA**

*"Sowohl in China als auch in Mexiko hat die Zusammenarbeit für die Lehrlingsausbildung für Metalltechnik, Kunststoffformgebung und auch Mechatroniker mit WIFI International bestens und problemlos geklappt. Die Abstimmung erfolgte jeweils sehr zeitnah und unbürokratisch. WIFI ist einmal mehr ein zuverlässiger und professioneller Partner - in Österreich und international."*



**Michael Grininger, Personalleiter**  
**ENGEL**

*"Das WIFI ist seit vielen Jahrzehnten ein sehr wichtiger Partner von ENGEL und unser Garant für höchste Qualität - sowohl in der beruflichen Aus- als auch Weiterbildung. Vor allem schätzen wir, dass WIFI International fachliche Expertise mit interkultureller Kompetenz vereint."*



## AUZUG AUS DEM WIFI INTERNATIONAL KURSKATALOG FÜR FIRMENTINTERNE TRAININGS:

<b>1.</b>	<b>MANAGEMENT und HUMAN RESOURCE</b>	<b>11</b>
1.1	Führungskompetenztraining - European Leadership Competence Training	11
1.2	Erstellung eines Businessplans	12
1.3	Human Resource Management	13
1.4	Employer Branding	14
1.5	Unternehmertraining	15
1.6	Ausbildertraining	16
1.7	Innovationsmanagement	17
<b>2.</b>	<b>PERSÖNLICHKEIT</b>	<b>19</b>
2.1	Kommunikation	19
2.2	Rhetorik	20
2.3	Präsentationstechnik	22
2.4	Persönliches Auftreten und Coaching	23
2.5	Zeitmanagement	25
2.6	Arbeits- und Selbstorganisation	26
2.7	Motivation und lebenswertes Arbeiten	27
2.8	Konfliktmanagement	28
2.9	Schwierige Gespräche zielorientiert führen	29
2.10	Train the Trainer	30
2.11	Trainingsmethoden für Fachexperten und Produktmanager	31
<b>3.</b>	<b>EINKAUF und VERKAUF</b>	<b>33</b>
3.1	Einkauf	33
3.2	Verhandlungstechnik im Einkauf	34
3.3	Logistik- und Supply Chain Management	35
3.4	Lagerleitung	37
3.5	Digitalisierung im Vertrieb	38
3.6	Spitze im Verkauf	39
3.7	Verhandlungstechnik im Verkauf	41
3.8	Shop-Management	43

3.9	Vertriebssteuerung	44
3.10	Telefonmarketing – Verkauf und Kundenpflege	45
3.11	Key Account Management	46
3.12	Kommunikation im Kundenservice	47
3.13	Coaching im Verkauf	48
3.14	Verhandlungstechnik im Verkauf	49
3.15	Beschwerdemanagement am Telefon	51
<b>4.</b>	<b>FINANZ- und RECHNUNGSWESEN</b>	<b>52</b>
4.1	Personalverrechnung	52
4.2	Rechnungswesen und Excel-Reporting	54
<b>5.</b>	<b>QUALITÄTSMANAGEMENT und PRODUKTION</b>	<b>57</b>
5.1	Qualitätsmanagement	57
5.2	Lean Management für Produktion	59
5.3	Lean Management nach dem Toyota Produktionssystem	60
5.4	5S Basis für Lean Management	62
5.5	Umsetzung der 5S Methode	63
5.6	KAIZEN	65
5.7	Prozessmanagement	66
5.8	Risikomanagement	67
5.9	Projektmanagement	69
5.10	Umweltmanagement	71
5.11	SGU Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz Ausbildungen	73
<b>6.</b>	<b>TECHNIK und FACHKRÄFTEAUSBILDUNG</b>	<b>75</b>
6.1	CNC Ausbildungen	75
6.2	Automatisierungstechnik	76
6.3	CAD Ausbildungen	77
6.4	Schweißen	78
6.5	Mechatronik	79
6.6	Robotertechnik	80
6.7	Facility Management	81
6.8	Führen von Hupstaplern	82

<b>7.</b>	<b>IT und DIGITALISIERUNG</b>	<b>83</b>
7.1	MS Windows Update – Das aktuelle Betriebssystem	83
7.2	Windows 10 für Administratoren	84
7.3	IT-Management	85
7.4	Digitalisierung	86
7.5	Digital Transformation Management	87



# 1. MANAGEMENT und HUMAN RESOURCE

## 1.1 Führungskompetenztraining - European Leadership Competence Training

### Ziel:

Sie wollen Ihr Team eigenverantwortlich, flexibel und entscheidungsstark zu Bestleistungen führen? Sie möchten authentisch und sicher auftreten, effektiv kommunizieren und in jeder Situation geeignete Führungsinstrumente beherrschen? Mit dem WIFI-Führungskompetenztraining gehen Sie jetzt Schritt für Schritt in Führung! Lernen Sie von den Besten, wie Sie sich und andere motivieren, Konflikte sicher lösen und das Steuer auch in turbulenten Phasen fest im Griff behalten. In Diskussionen, Übungen, Gruppen- und Einzelarbeiten reflektieren Sie Ihr Selbstverständnis als Führungskraft, vertiefen Ihre sozialen Fähigkeiten und entwickeln Ihren persönlichen, unverkennbaren Führungsstil.

### Inhalt:

#### Modul 1:

- Standortbestimmung für Führungskräfte: Persönlichkeitsprofil - Schärfen der Selbstwahrnehmung, Erkennen von Selbst- und Fremdbild - situationsgerechte Anwendung von Führungsinstrumenten - Ziele S.M.A.R.T. formulieren

#### Modul 2:

- Führungskraft Kommunikation: Die eigene Kommunikationsfähigkeit verbessern - Gespräche durch Fragen erfolgreich steuern - Leistungspotenziale anderer erkennen und stärken - Konflikte frühzeitig erkennen und lösen

#### Modul 3:

- Das Team als Motor - gemeinsam erfolgreich: Rollenverständnis als Führungskraft - Teamentwicklung, Phasen der Teamarbeit - Rollen und Stärken von Teammitgliedern erkennen und nutzen - Diversity: Mit spannungsreichen Unterschieden umgehen - interkulturelle Teams führen

## 1.2 Erstellung eines Businessplans

### Ziel:

Der Businessplan – die zumeist unbekannte Erfolgskomponente. Unabhängig davon ob Sie ein Unternehmen neu gründen, die Nachfolge eines bestehenden Unternehmens im Familienkreis antreten oder ein Unternehmen kaufen, ist es unabdingbar einen „Fahrplan“ für die Zeit ab Ihrer Eigentümerstellung im Petto zu haben. Der Businessplan ist Ihr „roter Faden“ bei der Steuerung Ihrer Unternehmensaktivitäten.

### Inhalt:

- Zielgruppe
- Executive Summary
- Rechtsformwahl
- Finanzplanung
- Investitionsrechnung
- Break-Even Berechnung
- SWOT Analyse
- Five Forces nach Porter
- Canvas Modell
- Fallstudie oder eigener Businessplan

## 1.3 Human Resource Management

### Ziel:

Sie werden sattelfest in den wichtigsten Personalfragen wie Arbeitsrecht, Recruiting oder Personalentwicklung. Sie lernen die Instrumente des modernen HR-Managements kennen, setzen sie erfolgreich ein, sind in der Lage, zielgerichtet zu kommunizieren und Konflikte zu lösen und entwickeln Strategien für die weitere Personal- und Organisationsentwicklung.

### Inhalt:

- HR, Strukturen und Trends
- Recruiting, Social Media Recruiting und Personalmarketing
- Methoden und Instrumente der Personalentwicklung
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- HR, Führung und Kommunikation
- Persönlichkeitsentwicklung
- Mitarbeitergespräche und Management by Objectives (MbO)
- Arbeitsrecht Grundlagen
- Vergütung Grundlagen
- Strategische Personalentwicklung und Change Management
- Employer und Internal Branding
- Compensation, Benefits & Retention Management
- Kompetenzbasierte Personalauswahl und Trennungsmanagement
- Personal- und Bildungscontrolling
- Reflexion der eigenen Rolle als HR-Verantwortlicher
- Arbeitsrecht Vertiefung in einzelne Schwerpunkte
- Methodenkompetenz

## 1.4 Employer Branding

### Ziel:

Sie erhalten einen Überblick über den Bereich Employer Branding und lernen, wie Sie geeignete Maßnahmen für die Praxis ableiten und für Ihr Unternehmen praktisch anwenden können, um sich am Arbeitsmarkt als „Employer of Choice“ zu positionieren.

### Inhalt:

#### **Modul 1: Allgemeine Employer-Branding-Grundlagen**

- Corporate vs. Employer Branding
- Unternehmensinternes vs. -externes Employer Branding
- Funktionen und Wirkungsdimensionen einer Arbeitgebermarke

#### **Modul 2: Etablierung einer Arbeitgebermarke**

- Aufbau einer Employer Brand
- Strategische Entwicklung einer Arbeitgebermarke
- Employer Branding 4you (praktische Anwendung)

#### **Modul 3: Generationenmanagement und zielgruppenspezifische Ansprache**

- Aktives Generationenmanagement
- Informationsverhalten unterschiedlicher Zielgruppen
- Zielgruppenspezifisches Recruiting

#### **Modul 4: Employer Branding und Social Media**

- Anwendungsmöglichkeiten von Social-Media-Kanälen
- Social Media und Datenschutz
- Analyse der Aktivitäten sowie Messung des Erfolges

#### **Modul 5: Personalauswahl, On-Boarding und handlungsbezogene Maßnahmen**

- Personalauswahl und On-Boarding
- Bewerbermanagement und Employer Branding
- Employer Branding 4you (praktische Umsetzung)

## 1.5 Unternehmertraining

### Ziel:

Eine Firma gründen, Mitarbeiter einstellen, erfolgreich wirtschaften: Grundlagen in Unternehmensführung muss der Chef beherrschen.

Mit dem Unternehmertraining lernen Sie die „Grundausrüstung“ kennen. Zur selbstständigen Ausübung eines Handwerks oder Gewerbes gehört rechtliches, wirtschaftliches und unternehmerisches Basiswissen. Sobald Mitarbeiter ins Spiel kommen, stehen Unternehmer außerdem vor komplexen Führungsaufgaben.

In Fallbeispielen und Projektarbeiten trainieren die angehenden Unternehmer ihre betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Skills. Vor allem die Unternehmensgründung im sogenannten Trockentraining bietet viele Übungsmöglichkeiten. Viele Inhalte sind auch für zukünftige Führungskräfte interessant, welche die Unternehmerprüfung nicht aus gewerberechtlichen Gründen benötigen.

### Inhalt:

- Kommunikation und Verhalten
- Marketing - Organisation
- Unternehmerische Rechtskunde
- Rechnungswesen
- Mitarbeiterführung und Personalmanagement

## 1.6 Ausbildertraining

### Ziel:

Jedes Unternehmen benötigt qualifizierte Fachkräfte. Lehrlinge richtig auszubilden ist die Herausforderung der Zukunft. Nach erfolgreich absolviertem Kurs sind Sie auf dem letzten Stand der Lehrlingsausbildung und erhalten das Ausbilderzeugnis, das Sie zur Lehrlingsausbildung berechtigt. Die Ausbilderprüfung ist damit nicht mehr erforderlich.

### Inhalt:

- Ausbildungsplan
- Methoden der Unterweisung
- Der Lernwille
- Richtiges Verhalten
- Erfolgskontrolle bei der Lehrlingsausbildung
- Das duale Berufsausbildungssystem
- Zwischenmenschliche Probleme mit Jugendlichen
- Rechtliche Grundlagen der Lehrlingsausbildung
- Fachgespräch

## 1.7 Innovationsmanagement

### Ziel:

Von der Idee zur Innovation - Innovationsmanager nehmen eine Schlüsselrolle im Unternehmen ein. Sie sorgen dafür, dass Innovationen nicht zufällig passieren, sondern Ideen kanalisiert und in marktfähige Produkte und Dienstleistungen transformiert werden. Damit leisten sie einen wichtigen Beitrag zum Wachstum und zur Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens und erlernen sämtliche Fähigkeiten und Kenntnisse um Innovationsprozesse managen und richtig implementieren zu können.

### Inhalt:

- Die Identifikation von Trends und die Abschätzung von Potenzialen und Risiken
- Das Entwickeln einer Innovationsstrategie
- Ein funktionierendes Ideenmanagement, um Ideen zu finden, zu bewerten und weiterzuentwickeln
- Die Transformation von Ideen in marktfähige Produkte oder Dienstleistungen
- Steuerung aller Innovationsaktivitäten mithilfe eines Innovations-Controllings
- Change-Management
- Kultur: Unternehmenskultur als Schlüssel zur Innovation; Fähigkeiten und Methoden des Innovationsmanagers
- Struktur: strukturelle Rahmenbedingungen für Innovation; Prozesse und Tools fürs Innovationsmanagement
- Praxis: Best-Practice-Beispiele - Beispiele wie die Umsetzung in einem Unternehmen und Besuch eines Co- und Shared Working Spaces, Exkursion, Workshop „Innovation in der Praxis“
- Veränderungen institutionalisieren und gewünschte Verhaltensweisen kultivieren

## 1.8 Begleitung von Change Prozessen

### Ziel:

In dieser Ausbildung werden die zentralen Herausforderungen im Change-Prozess beleuchtet und wirkungsvolle Instrumente und Skills vermittelt, damit Sie effektive Veränderungsinitiativen planen und gemeinsam mit den Mitarbeitern erfolgreich umsetzen können.

### Inhalt:

- Change-Strategien in der Praxis: Wie Sie wirkungsvolle Veränderungsstrategien entwerfen: kontinuierlich, tiefgreifend initialisierend oder im Fall eines Turnarounds das Ruder herumreißen
- Die Veränderungen vorbereiten
  - die Treiber von Veränderungen frühzeitig erkennen
  - das Umfeld der Veränderung analysieren
  - den Nährboden für Veränderungen schaffen: die Kraftfeldanalyse in der Praxis (Analyse der treibenden und rückhaltenden Faktoren)
- Den Change-Prozess zielgerichtet steuern
  - die harten Faktoren steuern: Strategie, Struktur, Prozesse
  - die weichen Faktoren managen: Mitarbeiter, Fähigkeiten, Unternehmenskultur und Werte
  - die wirkungsvollste Implementierungsstrategie wählen: von der Bombenwurf-Strategie bis zur Entrepreneur-Strategie
- Veränderung erzeugen und umsetzen
  - Selbstverständlichkeiten infrage stellen
  - Prozesse und Routinen verändern
  - Strukturen anpassen und Kulturveränderungen anstoßen
  - Geschäftsprozesse innovieren
- Change-Leadership: im Spannungsfeld von Zukunft und Widerstand erfolgreich führen
  - Symptome für Widerstand erkennen
  - Ursachen für Widerstand verstehen
  - im Spannungsfeld von individuellen Bedürfnissen und unternehmerischen Zielen erfolgreich agieren
  - Visionär führen: wie Sie Begeisterung erzeugen
  - Veränderungen zielgruppenorientiert kommunizieren
  - kurzfristige Erfolge planen und sichtbar machen
  - Veränderungen institutionalisieren und gewünschte Verhaltensweisen kultivieren

## 2. PERSÖNLICHKEIT

### 2.1 Kommunikation

#### Ziel:

Die Teilnehmer erkennen durch abwechslungsreiche Übungen, Gruppenarbeit und Fragebögen ihren eigenen Kommunikationsstil. Sie bekommen Hinweise dazu, wie sie ihre Gesprächspartner, Kunden, Kollegen, Mitarbeiter für Veränderungen und Ergebnisse begeistern können.

#### Inhalt:

- Grundregeln des aktiven Zuhörens
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Kommunikationshürden: Mechanismen und Strukturen, die die Kommunikation erschweren; Vermeidung von Missverständnissen: bewusste Kommunikation, geplante Rollenspiele.
- Kommunikationsfördernde und hemmende Phrasen; Vermeidung von kontraproduktiven Bemerkungen; Rationalität und Gefühle: kann man sie vereinbaren?
- Schweigen oder aktives Zuhören: die wesentliche und verantwortungsvolle Rolle des scheinbar passiven Gesprächsteilnehmers; aktives Zuhören in der Praxis
- „Ich habe nur zurückgeschlagen“ – Wo und womit beginnt ein Konflikt? Die Rolle des Kommunikationsspiegels; Verantwortung und Zielstrebigkeit des aktiven Gesprächsteilnehmers; statt aggressiver Kritik aufbauende Rückmeldung
- Die Auswirkung unseres Verhaltens auf die Kommunikation: wann ist welche Strategie am erfolgreichsten. Vor- und Nachteile der einzelnen Strategien, ihre Auswirkung auf die anderen Gesprächsteilnehmer, Charakteristik der Kommunikation, Vor- und Nachteile, Anwendungsmöglichkeiten im täglichen Leben
- praktische Übungen

## 2.2 Rhetorik

### Ziel:

Sie lernen souveräner aufzutreten, entspannter zu kommunizieren und mit packenden Präsentationen zu begeistern. Sie bringen Sie Kraft, Abwechslung und Esprit in Ihre verbale und nonverbale Kommunikation und erfahren, wie Sie sich gekonnt in Szene setzen. Außerdem lernen Sie, Ihre Mitmenschen durch die raffinierte Inszenierung und Emotionalisierung von Botschaften nachhaltig zu überzeugen und für sich zu gewinnen.

### Inhalt:

#### Modul 1 - Kommunikative Grundlagen der Rhetorik

- Von der Einweg- zur Zweiwegkommunikation
- Einführung in das gehirngerechte Sprechen
- Machtstruktur der Sprache
- Statements und Stegreif-Reden.

#### Modul 2 - Experte/Expertin in eigener Sache werden

- Selbstbewusst ist nur, wer sich selbst gut kennt
- Einstellungsarbeit (Mission Statement)
- Körpersprache und Embodiment

#### Modul 3 - Rhetorik I

- Grundlegende rhetorische Werkzeuge
- Vorbereitung und Aufbau einer Rede
- Erlebnisrede, Einführung in die narrative Rhetorik
- Motivations- und Überzeugungsrede

#### Modul 4 - 'Stimme macht Zu-stimmung'

- Stimmanalyse
- Atemtechnik
- Stimmtraining für Standard- und Stress-Situationen

#### Modul 5 - Rhetorik II

- Informationsrede/Referat
- Präsentations- und Unterrichtsdesign
- Rhetorische Führerschaft
- Gekonnter Umgang mit Störungen

### **Modul 6 - Body & Mind**

- Die Macht von Gedanken/Autosuggestion
- Ressourcenarbeit
- Kurzentspannungstechniken  
Gewinner- und Verlierer-Haltungen
- Umgang mit Lampenfieber

### **Modul 7 - Charisma**

- „Keine zweite Chance für den ersten Eindruck“: Kleidung/Aussehen als wesentlicher Bestandteil der Körpersprache
- Das richtige Business-Outfit (Farben, Stil)
- Charisma-Training: Aufbautraining Stimme - Raumarbeit - Körperarbeit – Präsenztraining

### **Modul 8 - Visualisierung und Präsentationstechniken:**

- Kreative Flipchartgestaltung
- Von Zahlen, Daten und Fakten zum Bild
- Medieneinsatz: Pinnwand, Flipchart, Whiteboard, Folien/Overhead, PowerPoint/Beamer
- Einsatz von Formen und Farben

## 2.3 Präsentationstechnik

### Ziel:

Die Teilnehmer lernen wie sie ihre Ideen, Produkte bzw. Projekte optimal präsentieren sowie wie sie Präsentationen vorbereiten, konzipieren und gestalten. Präsentationen.

Sie trainieren Visualisierungstechniken, zuhölerzentrierte Einwegkommunikation, rhetorische Instrumente und ihre Wirkung kennen und anwenden.

Nicht nur der Inhalt einer Präsentation, sondern auch die Art der Darstellung und das Verhalten der Präsentatorin/des Präsentators bestimmen den Erfolg.

### Inhalt:

- Präsentationsvorbereitung, Konzeption, Gestaltung
- Visualisierungstechniken
- Medieneinsatz
- Die/Der Präsentatorin/Präsentator und ihre/seine Mittel
- Zuhölerzentrierte Einwegkommunikation
- Rhetorische Instrumente und ihre Wirkung

## 2.4 Persönliches Auftreten und Coaching

### Ziel:

Das Training unterstützt auf dem Weg zur überzeugenden Verkaufs- und Verhandlungspersönlichkeit. Sie reflektieren eingefahrene Verhaltensweisen und revidieren diese, werden auch in schwierigen Situationen zur überzeugenden Führungskraft und Verkaufspersönlichkeit. Sie wissen um die Signale, die sie bewusst oder unbewusst an ihre Kunden aussenden und wie diese von der Umgebung wahrgenommen und interpretiert werden, dadurch sind sie in der Lage, ihr persönliches Auftreten durch gezielte Verhaltensweisen und Techniken zu steuern.

### Inhalt:

#### Was gewinnendes Auftreten beinhaltet

- Übereinstimmende Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Souveränes Auftreten und sympathische Ausstrahlung
- Authentizität und Ausgeglichenheit, auch in schwierigen Situationen
- Angemessene Selbstpräsentation und Kommunikation
- Improvisation und Reaktionsfähigkeit
- Rollenflexibilität und Ausdrucksspektrum

#### Die Bedeutung von Persönlichkeit und Situation

- Wie wird man von der Person zur Persönlichkeit?
- Analyse des eigenen Persönlichkeitsprofils im Sinne einer Selbstanalyse
- Definition der Stärken und Schwächen
- Wie sehe ich mich selbst?
- Wie möchte ich auf andere wirken?
- Wie sehen andere mich?
- Körperbewusstsein und Körpergedächtnis

#### Die Wahrnehmung anderer

- Erfolgreiches Gestalten des ersten Eindrucks
- Die bewusste Steuerung der Signale, die man in der zwischenmenschlichen Kommunikation aussendet, verbal wie auch non-verbal
- Mimik und Gestik, Gang und Körperhaltung, Kleidung und Symbole
- Warum gesagtes und körpersprachliche Signale zusammenpassen müssen, damit die Botschaft überzeugt
- Tipps für verschiedene Anlässe wie Präsentationen, Verkaufsgespräche oder Small-Talk

### **Nachhaltige Überzeugungskraft**

- Analyse der eigenen Stärken – von Selbsterkenntnis zu Selbstvertrauen
- Eigene Stärken selbstsicher einsetzen
- Ungenutzte Potenziale systematisch freisetzen
- Nachhaltiger Aufbau von Vertrauen und Glaubwürdigkeit
- Walk the Talk – warum letztendlich nur Taten zählen
- Anregungen und Tipps für die nachhaltige Überwindung von Barrieren auf dem Weg zur überzeugenden Verkaufs- und Führungspersönlichkeit

### **Wirkungsvolle Kommunikation**

- Die Kunst des wirkungsvollen Sprechens
- Storytelling
- Präsentation und Vortrag
- Der überzeugende Medienauftritt

## 2.5 Zeitmanagement

### Ziel:

Sie kennen die Wichtigkeit, die Möglichkeiten und Techniken des Zeitmanagements. Sie erlernen die effiziente Delegation erfolgreich einzusetzen.

### Inhalt:

- Grundsätze des Zeitmanagements; durch kritische Prüfung des Ist-Zustandes die sogenannten „Zeitfresser“ erkennen
- Zielsetzung, Festlegung der Prioritäten; Dringlichkeit und Wichtigkeit als Mittel zur Selbstmotivation
- Effiziente Methoden des Zeitmanagements, Umgang mit unerwarteten Situationen, Planung, Organisation, Berücksichtigung individueller Gegebenheiten
- Vorbereitung der Delegationstätigkeit – Vorbereitung und Motivation von Mitarbeitern, mehr Zeit für die Mitarbeiter investieren – Zeitgewinn als Folge
- Methoden und Techniken der Delegation, Vorbeugung möglicher Risiken

## 2.6 Arbeits- und Selbstorganisation

### Ziel:

Sie können Ihren Arbeitsalltag besser strukturieren und mit den an Sie gestellten unterschiedlichen Anforderungen beruflicher und auch privater Natur besser umgehen.

### Inhalt:

- Definition der unterschiedlichen Ansprechpersonen
- Gezielte und selbstbewusste Kommunikation
- Definition von Zielen und Setzen von Prioritäten
- Analyse von Störungen im Arbeitsablauf
- Selbstmotivation
- Konzentration
- Umgang mit Frustration
- Professionelles Selbstmanagement

## 2.7 Motivation und lebenswertes Arbeiten

### Ziel:

Das Thema Lebenswertes Arbeiten ist seit jeher von großer Bedeutung. Lebenswertes Arbeiten funktioniert über die individuelle Kenntnis der Personen und über das Beseitigen von demotivierenden Faktoren. In Gruppenarbeiten können Erfahrungen geteilt werden, die gewonnenen Erkenntnisse und die trainierten Methoden können unmittelbar in die Praxis übernommen werden.

### Inhalt:

- Die häufigsten Irr- und Aberglauben zum Thema Lebenswertes Arbeiten: Überforderung - Anforderung - Unterforderung
- Hauptursachen von Demotivation
- „Der Köder muss dem Fisch schmecken, nicht dem Fischer.“
- Überblick über die wichtigsten Modelle zur Motivation
- Intrinsische Motivation - extrinsische Motivation
- Werkzeugkasten und Methodensammlung zur Motivation
- Das Motivationsgespräch
- Voraussetzungen und Einflussfaktoren, damit Motivation wirkt
- Do's & Don'ts
- Die Grenze zwischen Motivation und Manipulation
- Im Rahmen der Praxisberatung klären Sie Ihre persönlichen Fragen.

## 2.8 Konfliktmanagement

### Ziel:

Sie erfahren, wie Sie Ihre persönliche Führungs- und Konfliktmanagementkompetenz steigern, mehr Sicherheit in kritischen Führungs- und Gesprächssituationen erlangen, Ihre Analysefähigkeit und Konfliktursachenerkennung erweitern und dadurch Reibungsverluste vermindern und das Betriebsklima sowie die zwischenmenschliche Beziehungsebene und Unternehmenskultur verbessern können.

### Inhalt:

- Konfliktbegriff und Konfliktarten
- Formen, Varianten und Ursachen von Konflikten
- Motive, Verhalten und Ziele
- Kommunikation, aktives Zuhören und Fragetechnik als Erfolgsfaktor
- Homosapiens versus Homosapiens
- Funktion und Macht des Unterbewusstseins
- Der blinde Fleck und Feedback
- Das Spiegelprinzip und seine Anwendung
- Verhaltenstendenzen und Typologien
- Methoden der Konfliktbearbeitung und Fallbeispielbehandlung (wie z.B. Generationenkonflikte oder interkulturelle Konflikte)
- Strategieentwicklung zur Konfliktprävention und -lösung
- Gesprächsführung und individuelle Umsetzungsstrategien

## 2.9 Schwierige Gespräche zielorientiert führen

### Ziel:

Sie lernen Interventionstechniken, um schwierige Gespräche zielgerichtet führen zu können.

### Inhalt:

- Die Gesprächsvorbereitung professionell gestalten
- in der Gesprächsführung auf sachliche und emotionale Ebene achten
- mit hoher Identifikation hinter eigenen Äußerungen stehen und mit Argumentationsketten untermauern
- durch aktives Zuhören und Reflexion des Gesagten den/die Gesprächspartner/-in besser verstehen
- Möglichkeiten der Intervention und Veränderung in Gesprächssituationen erkennen und nützen
- Fragen als wesentliches Instrument der Kommunikationsgestaltung beherrschen
- mit den eigenen Emotionen umgehen lernen
- Reaktion auf persönliche Angriffe

## 2.10 Train the Trainer

### Ziel:

Sie lernen, Ihre Trainings attraktiv, lebendig und nachhaltig zu gestalten und bauen Ihre Trainerkompetenz gezielt auf. Sie erleben neue methodische Ansätze, erfahren mehr über Ihre Persönlichkeit in der Rolle des Trainers und erkennen durch ständige Reflexion Ihre persönliche Haltung im Trainingskontext professionell zu nutzen.

### Inhalt:

#### Kontextkompetenz

- Die Rolle des Lehrenden und Lernenden

#### Didaktische Kompetenz

- Kompetenzorientierte Lernarrangements planen
- Kompetenzorientierte Methoden erleben
- Kompetenzorientierte Seminare durchführen
- Vorbereitung zum Kompetenznachweis

#### Soziale Kompetenz

- Kommunikative Wirkung im Training, Kommunikation und Körpersprache
- Seminarklima gestalten, Konfliktmanagement
- Reflexion und Feedback bewusst einsetzen, Transfer & Arbeiten in und mit Gruppen, Gruppendynamik

#### Selbstkompetenz

- Selbstmarketing und Charismatraining

## 2.11 Trainingsmethoden für Fachexperten und Produktmanager

### Ziel:

In diesem Training lernen die Teilnehmer die notwendigen Präsentationstechniken und die richtige persönliche Haltung, um ihr Fachwissen mit den Methoden und dem Auftreten eines Trainers zu vermitteln.

### Inhalt:

- Der Trainer (Definition, Lernmethoden und Didaktik, Trainingsaufbau, Unterlagen, Organisation, Do's & Don'ts)
- Umgang mit modernen Präsentationsmethoden
- Präsentationstechniken (Vorbereitung, Ziel, Zielgruppe, Inhalt, Methoden, Vorgangsweise, Struktur und Dynamik, Beginn und Ende)
- Die passende Rhetorik und Kommunikation (Arten der Kommunikation, Kommunikationsmodelle, Kommunikationstechniken, Fragetechniken)
- Kundenorientierte Sprache (Anrede, Präsentation des Nutzens, positives Wording)
- Auftreten (Kleidung und Erscheinung, Begrüßung, verschiedene Anredearten, Small Talk, E-Mail, Telefon)
- Konfliktmanagement (Eskalationsmodelle, De-Eskalation, Umgang mit schwierigen Situationen)
- Geben und Annehmen von Feedback
- Umgang mit Lob und Kritik



## 3. EINKAUF und VERKAUF

### 3.1 Einkauf

#### Ziel:

Ein professioneller Einkauf ist die Voraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen. Gerade kleine und mittlere Betriebe können in einer schnelllebigen, globalisierten Wirtschaft nicht darauf verzichten, die Gewinnpotenziale der Beschaffung zu nutzen. Jeder für den Einkauf Verantwortliche sollte mit den Grundlagen eines erfolgreichen Beschaffungsmanagements vertraut sein. Von der strategischen Bedeutung des Einkaufs, den effizienten organisatorischen und administrativen Aufgaben bis zur richtigen Einbeziehung und Zusammenarbeit mit den Lieferanten erwerben Sie wertvolle Tipps und praxisbezogene Anregungen vermittelt.

#### Inhalt:

- Grundlagen der Beschaffung von Anfrage und Angebot über Bestellabwicklung
- Liefer- & Zahlungsbedingungen bis hin zur Berechnung der optimalen Bestellmenge
- Einkaufskennzahlen
- Einkaufsabwicklung
- Materialdisposition
- Aufbau und Ablauforganisation
- Verhandlungsführung
- Strategische Aufgaben des Einkaufs

## 3.2 Verhandlungstechnik im Einkauf

### Ziel:

Sie erweitern ihre Verhandlungsmethoden und Strategien. Sie lernen Angebotsmanagement, aber auch Gesprächsführung und Verhandlungsablauf.

### Inhalt:

- Verhandlungssicherheit: Stärken und Schwächen der Verhandlungsteilnehmer
- Produkt-Markt-Preis-Relation, Risiken
- Zielbestimmung: Interessen, Perspektiven, Grenzen umreißen
- Schlüsselinformationen über die Zulieferanten
- Verhandlungsstrategien
- Wie hoch der Bonussatz sein darf,
- Angebotsmanagement, Rabatte vereinbaren, den Projektpreis erhalten usw.
- Gesprächsführung
- Verhandlungsablauf: Argumente, Abschätzung von Gegenargumenten des Lieferanten, Verkäufertypen, Einwandtechnik, Konzessionstechnik
- Besprechungstechniken: Die Tricks im Einkauf
- Schwierige Situationen

## 3.3 Logistik- und Supply Chain Management

### Ziel:

Die effiziente Gestaltung und das zielgerichtete Management der einzelnen Supply Chains führt im Unternehmen zu effektiveren Prozessen und Strukturen zwischen den Abteilungen sowie mit Lieferanten und Kunden. Gemeinsam können Kosten reduziert, die Durchlaufzeiten verringert sowie die Informationstransparenz erhöht werden. Sie lernen die Gestaltung unterschiedlicher Supply Chains kennen, erarbeiten Lösungskonzepte ausgerichtet auf aktuelle Herausforderungen und erhalten wertvolle Hinweise für die Implementierung im eigenen Unternehmen. Der Praxisbezug ist durch zahlreiche Unternehmensbeispiele aus unterschiedlichen Branchen (u.a. Automobilindustrie, Handel und Konsumgüterindustrie, Maschinen- und Anlagenbau, Elektronikindustrie, etc.) und Fallstudien gewährleistet.

### Inhalt:

#### Modul 1:

- Unternehmenssimulation
- Konzepte und Begriffsabgrenzung
- Strategisches Supply Chain Management
- Entwicklungen und Trends
- Strategisches und operatives Beschaffungsmanagement
- Lieferantenmanagement – Teil 1
- Fallstudie
- Gruppenarbeit

#### Modul 2:

- Lieferantenmanagement – Teil 2
- Beschaffungslogistik
- Produktions- und Lean-Management
- Fallstudie
- Gruppenarbeit
- Workshop „Metaplan- und Barriere-Methodik“

#### Modul 3:

- Risiko-Management
- Distributionsmanagement
- Efficient Consumer Response
- After-Sales-Management und –Logistik
- Gruppenarbeit
- Fallstudie
- Workshop „Methodik des vernetzten Denkens“

#### Modul 4:

- Informationsmanagement
- Logistikkennzahlen und -controlling
- Planung und Prognose
- Projektmanagement
- Gruppenarbeit
- Fallstudie

## 3.4 Lagerleitung

### Ziel:

Eine professionelle Organisation eines Lagers erhöht die Wirtschaftlichkeit und sichert die Versorgung der Produktion und damit Ihrer Kunden! Gleichzeitig sind Sie im Lager mit vielfältigen Führungsfragen konfrontiert und tragen hohe Verantwortung für die Sicherheit Ihrer Mitarbeiter.

Die Ausbildung hat eine mit stark ausgeprägte praktische Führungsausrichtung (Leitung, Management, Verwaltung, Disposition), sodass das „Handwerk“ Lagerleitung auf einem qualifizierten Managementniveau erlernt und sofort in die Unternehmenspraxis unter Berücksichtigung der aktuellen Entwicklungen durch die Digitalisierung umgesetzt werden kann.

### Inhalt:

- Praxistraining des Führungsverhaltens
- Lagerkostenrechnung & Logistikkennzahlen
- Moderne Lagerverwaltungssysteme
- Grundlagen des Lagermanagements
- Einführung in die moderne Lagerwirtschaft
- Zukunft des Lager- & Bestandsmanagement
- Unternehmensstrategie & Outsourcing
- Lagerdisposition & Bestandsmanagement
- Personalführung
- Rechtliche Grundlagen

## 3.5 Digitalisierung im Vertrieb

### Ziel:

Neue Technologien und verändertes Konsumentenverhalten beeinflussen den Vertrieb. Dieses Verhalten fordert Unternehmen in der täglichen Arbeitsroutine neue Werkzeuge einzusetzen um Wettbewerbsfähig zu bleiben. Sie lernen Strategien und Praxisbeispiele kennen und erfahren, wie Sie durch die Digitalisierung im Vertrieb den Kundennutzen steigern können.

### Inhalt:

- Digitalisierung der Kaufprozesse
- Touchpoint-Analysen
- Customer Journey
- Kombination Marketing und Vertrieb
- Conversion
- Leads
- Kennzahlen
- Business Intelligence
- Tools
- Praxisbeispiele

## 3.6 Spitze im Verkauf

### Ziel:

Spitzenverkäufer sind in der heutigen Zeit mehr gefordert denn je. Sie müssen nicht nur exzellente Fachkenntnisse haben, sondern darüber hinaus jene Kompetenzen besitzen, die den Kunden begeistern.

Sie erfahren alles über Verkaufstechniken und vieles, wie Sie mit Menschen umgehen und zu begeisterten Kunden machen können.

### Inhalt:

#### Modul 1:

- Alleinstellungsmerkmale  
Was können wir besonders gut?  
Was zeichnet meine Mitbewerber aus?  
Zahlen, Daten, Fakten, wo wir wirklich besser sind  
Kaufmotive  
Was bewegt die Kunden, bei uns zu kaufen?
- 6 Verkaufsschritte  
Mit System zum Erfolg

#### Modul 2:

- Menschenkenntnis  
Einführung DISG-Modell mit Selbsttest  
Was ist wichtig beim ersten Eindruck?
- Kommunikation  
nonverbale Kommunikation mit Mimik, Gestik
- Fragen, Zuhören
- Vorbereitung  
Wie bereite ich mich professionell auf eine Verkaufssituation vor?
- Kaltakquise – was gilt es zu beachten?

#### Modul 3:

- Die "Marke ICH"  
Wie kann ich mich selber verkaufen
- Bedürfnisse ermitteln  
Welche Fragen stelle ich dem Kunden?
- Selbstbild/Fremdbild  
Wie nehmen mich die anderen wahr?

#### Modul 4:

- Einwandbehandlung  
Welche Einwände hören wir am häufigsten?  
Wie gehe ich mit den einzelnen Einwänden um?
- Preisnennung  
Wie verpacke ich den Preis richtig?
- Kaufsignale  
Wie erkenne ich, ob der Kunde schon kaufen will?

#### Modul 5:

- Verkaufsabschluss  
Welche Techniken wende ich an?  
Wie reagiere ich auf die einzelnen Kundentypen (DISG-Modell)
- Zeitmanagement  
Wer oder was stiehlt mir die Zeit?  
Wie organisiere ich mich richtig?

#### Modul 6:

- Reklamationen / Beschwerdemanagement  
Was muss ich bei Reklamationen beachten?  
Wie schaffe ich es, durch gute Reklamationsbehandlung Kunden zu binden?

#### Modul 7:

- Präsentation/Rhetorik  
Wie präsentiere ich richtig?  
Was muss ich bei einer Präsentation beachten?  
Welche Techniken wende ich an?

#### Modul 8:

- Menschenkenntnis  
Vertiefung DISG-Modell  
Wie gehe ich in den verschiedenen Verkaufssituationen mit den einzelnen Typen um?  
Wie ticken wir? Vorstellung eines Persönlichkeitsmodells, durch das Enneagramm

## 3.7 Verhandlungstechnik im Verkauf

### Ziel:

Im Berufsalltag gilt es regelmäßig die eigene Position in unterschiedlichen Situationen erfolgreich zu vertreten oder für ein Unternehmen oder Team ein gutes Verhandlungsergebnis zu erzielen. Dabei kommt der eigenen Verhandlungs- und Argumentationskompetenz eine erfolgskritische Rolle zu. Es gilt überzeugend aufzutreten und Kunden oder Lieferanten mit schlagfertigen Argumenten und einer gezielten Verhandlungstechnik zu begegnen, um eigene Interessen durchzusetzen und Verhandlungsziele zu erreichen, ohne dabei die Nachhaltigkeit von Geschäftsbeziehungen zu gefährden.

Sie lernen wirkungsvolle Verhandlungs- und Argumentations-techniken, gewinnen Vertrauen durch gekonnte Gesprächsführung und meistern auch schwierige Situationen souverän.

### Inhalt:

#### Erfolgreiche Verhandlungsführung

- Ziele statt Positionen
- Sachorientierung statt Beziehungsorientierung
- Herbeiführung von Lösungen trotz unterschiedlicher Standpunkte
- Erzeugung von WIN-WIN-Situationen

#### Systematische Verhandlungsvorbereitung

- Klären und Formulieren von Zielen
- Umwandlung von Problemen in Ziele
- Vorbereitung als Voraussetzung für Souveränität in der Verhandlung
- Kenntnis des Verhandlungsgegenstandes
- Kenntnis des Verhandlungspartners
- Entwicklung von Verhandlungsleitlinien

#### Umgang mit unterschiedlichen Verhandlungscharakteren

- Flexible Einstellung auf unterschiedliche Verhandlungspartner
- Gezieltes Nutzen von Verhaltensmustern
- Der Analytiker
- Der Spontane
- Der scheinbare Freund

#### Effektive Kommunikation

- Wirkung von Kommunikation
- Gezielter Einsatz von Sprache und Körpersprache
- Fragetechniken
- Aktives Zuhören

### **Wirkungsvolle Argumentationstechniken**

- Aufbau einer klaren, widerspruchsfreien Argumentationslogik
- Plausibilisieren und Verstärkung der Argumentationskette
- Umgang mit Argumentationsschwachstellen und -lücken
- Situative Reaktion auf Gegenargumente
- Gezielte Begegnung von Einwänden

### **Verhandlungstechnik und Verhandlungssteuerung**

- Phasen der Verhandlung
- Phasenabhängiger Einsatz von Verhandlungstechniken
- Taktische Vorgehensweise bei Verhandlungen
- Erkennen von Verhandlungschancen und Meistern von Verhandlungskrisen
- Wirkungsvolle Methoden zur gezielten Verhandlungssteuerung
- Verhandeln für ein Team

### **Schwierige Verhandlungssituationen**

- Souveränität und Gelassenheit als Erfolgsfaktoren
- Sicherer Umgang mit Konfrontationen
- Souveräne Reaktion auf persönliche Angriffe
- Abwehrstrategien gegen unfaires Verhalten
- Erkennen von Manipulationen

### **Überzeugungskraft**

- Emotionale Kompetenz
- Aufbau von Vertrauen
- Überzeugen durch Argumente

## 3.8 Shop-Management

### Ziel:

Gut ausgebildete Shop-Manager, die für das Unternehmen stehen und mit diesem durch geschickte Führung, Planung und Organisation in eine erfolgreiche Zukunft gehen.

### Inhalt:

- Funktion und Verantwortung einer Führungskraft
- Zeit- und Stressmanagement sowie persönliche Organisation
- Betriebswirtschaftliches Grundwissen für Führungskräfte
- Kommunikation, Gesprächsführung, Rhetorik
- Konfliktmanagement
- Mitarbeiter-Potential und -Gespräch
- Personalsuche und -auswahl
- Verkaufstechnik für Store-Manager
- Vermögenssicherung auf Filialebene
- Merchandising und Visual Merchandising
- Personal-Einsatzplanung und Rechtswissen
- Marketing und Kundenbindungsstrategie im Handel

## 3.9 Vertriebssteuerung

### Ziel:

Sie lernen in diesem Training die wichtigsten Werkzeuge und Methoden in der Vertriebssteuerung kennen, lernen Vertriebsteams zu lenken, diese zum Erfolg zu begleiten, zu coachen und professionelle Umsatzplanungen durchzuführen und wirkungsvoll einzusetzen. Sie haben eine gut gefüllte Werkzeugkiste, um Ihr Vertriebsteam besser lenken zu können, können Kennzahlen des Vertriebs optimal messen, analysieren und justieren und haben gelernt, wie Sie Ihr Vertriebsteam richtig einsetzen. Überdies wissen Sie, wie ein effektives Vertriebscontrolling im heutigen intensiven Wettbewerb erfolgreich nutzbar ist.

### Inhalt:

- Grundlagen des Sales Managements
- Aufgaben des Vertriebs in einem verändernden Markt
- Target Account Management
- Strategische Kundenanalyse
- Grundlagen nach der Miller/Heiman Kundenanalyse
- Prioritäten und der Faktor Zeit
- Aktionspläne zur Zielerreichung
- Strategische Werkzeuge
- Bewertung von Suspects, Prospects, Leads und Kunden
- Kennzahlen zur Vertriebssteuerung / Vertriebscontrolling
- Führen von Vertriebsteams
- Computergestützte Vertriebssteuerung – Pro und Contra

## 3.10 Telefonmarketing – Verkauf und Kundenpflege

### Ziel:

Sie wissen um den Wert eines effizienten zuverlässigen und genauen Kundendienstes. Sie erkennen Reklamationen als eine Quelle der Wertschöpfung und erfahren Ansatzmöglichkeiten für die richtige Reklamationsbehandlung um zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und des Firmenimages beizutragen.

### Inhalt:

- Ziele des Kundendienstes und optimale Arbeitsabläufe
- verständnisvoller Umgang mit Beschwerden
- Verhandlungs- und Argumentationstechnik, Gesprächsförderung zur Vertrauensbildung, Dialog, Lösungen für beiderseitige Zufriedenheit
- Aktives Zuhören, Wahrnehmung von Firmen- und Kundeninteressen, assertives Verhalten
- Schriftform der Behandlung: Bedeutung der Struktur und des Stils, kundenorientierter Lösungsvorschlag, Fälle in der Praxis und ihre Klassifizierung

## 3.11 Key Account Management

### Ziel:

Sie lernen die wesentlichen Grundlagen für erfolgreiches Key Account Management kennen. Als Key Account Manager sammeln, analysieren und strukturieren Sie Kundeninformationen, um individuelle Lösungen für Ihre wichtigsten Kunden - den Schlüsselkunden zu finden. Sie lernen die Verantwortung des Key Account Managements für unternehmenswichtige Prozesse im Verkauf kennen.

### Inhalt:

- Abgrenzung von Key Account Management gegenüber anderen Vertriebsarten
- Merkmale des Key Accounts und Nutzen von Key Account Management
- Erfolgsfaktoren im Key Account Management
- Key Account Management Prozess
- Struktur und Organisation von Key Account Management
- Tools und Methoden im KAM
- Customer Relationship Management im Key Account Management
- Account-Bewertung
- Marktmodell
- Account-Planung (Budgetplanung, Forecastplanung)
- Marketing-Planung
- Ressourcenplanung & Kundenkontaktplanung
- Lead & Account-Bewertung
- strategisches Verkaufen

## 3.12 Kommunikation im Kundenservice

### Ziel:

Sie perfektionieren Ihre Kommunikation, indem Sie gekonnt mit Reklamationen umgehen, Techniken zur Konfliktlösung beherrschen, aber auch 'Nein' sagen können. Sie leisten qualitativvolles Kundenservice, können sich abgrenzen und werden Kundenbegehren gekonnt meistern. Zudem steigern Sie Ihre berufliche Kompetenz.

### Inhalt:

- Kommunikationsstile
- Konfliktlösungstechniken
- Servicekompetenz
- Fragetechnik im Servicegespräch
- Coachingtechniken nach dem Kieler Beratungsmodell
- Techniken aus dem NLP
- Servicekompetenz demonstrieren
- Einfühlungsvermögen zeigen
- Souverän 'Nein' sagen
- Alternativen entwickeln

## 3.13 Coaching im Verkauf

### Ziel:

Sie lernen zu verstehen, wie Menschen reagieren und wie diese Auslöser im Gehirn funktionieren, um Ihre Art des Verkaufens zu perfektionieren. Sie lernen bewährte Elemente der Verkaufspsychologie, die Sie gezielt einsetzen können, um Ihre Kunden zu überzeugen und in Ihrer Vertriebsrolle noch erfolgreicher zu sein.

### Inhalt:

- Verkaufspsychologie als Vertriebsinstrument nutzen
- Das menschliche Gehirn: zwei Systeme am Werken
- 6 Prinzipien, Menschen zum "JA" zu bewegen
- Die Falle der Selbstüberzeugung
- Neigungen und Vorurteile
- Die Kraft des Vertrauens
- Das Gesetz der Verankerung
- Verfügbarkeit und Knappheit
- Psychologie der Entscheidung
- Der Preis vom Null-Preis
- Die Verführung von „kostenlos“
- Die Kraft des Preises
- Die Unwiderstehlichkeit der Aktion
- Die Bedürfnispyramide
- Manipulation: nützlich oder kontraproduktiv?

## 3.14 Verhandlungstechnik im Verkauf

### Ziel:

Im Berufsalltag gilt es regelmäßig die eigene Position in unterschiedlichen Situationen erfolgreich zu vertreten oder für ein Unternehmen oder Team ein gutes Verhandlungsergebnis zu erzielen. Dabei kommt der eigenen Verhandlungs- und Argumentationskompetenz eine erfolgskritische Rolle zu. Es gilt überzeugend aufzutreten und Kunden oder Lieferanten mit schlagfertigen Argumenten und einer gezielten Verhandlungstechnik zu begegnen, um eigene Interessen durchzusetzen und Verhandlungsziele zu erreichen, ohne dabei die Nachhaltigkeit von Geschäftsbeziehungen zu gefährden.

Sie lernen wirkungsvolle Verhandlungs- und Argumentations-techniken, gewinnen Vertrauen durch gekonnte Gesprächsführung und meistern auch schwierige Situationen souverän.

### Inhalt:

#### Erfolgreiche Verhandlungsführung

- Ziele statt Positionen
- Sachorientierung statt Beziehungsorientierung
- Herbeiführung von Lösungen trotz unterschiedlicher Standpunkte
- Erzeugung von WIN-WIN-Situationen

#### Systematische Verhandlungsvorbereitung

- Klären und Formulieren von Zielen
- Umwandlung von Problemen in Ziele
- Vorbereitung als Voraussetzung für Souveränität in der Verhandlung
- Kenntnis des Verhandlungsgegenstandes
- Kenntnis des Verhandlungspartners
- Entwicklung von Verhandlungsleitlinien

#### Umgang mit unterschiedlichen Verhandlungscharakteren

- Flexible Einstellung auf unterschiedliche Verhandlungspartner
- Gezieltes Nutzen von Verhaltensmustern
- Der Analytiker
- Der Spontane
- Der scheinbare Freund

#### Effektive Kommunikation

- Wirkung von Kommunikation
- Gezielter Einsatz von Sprache und Körpersprache
- Fragetechniken
- Aktives Zuhören

### **Wirkungsvolle Argumentationstechniken**

- Aufbau einer klaren, widerspruchsfreien Argumentationslogik
- Plausibilisieren und Verstärkung der Argumentationskette
- Umgang mit Argumentationsschwachstellen und -lücken
- Situative Reaktion auf Gegenargumente
- Gezielte Begegnung von Einwänden

### **Verhandlungstechnik und Verhandlungssteuerung**

- Phasen der Verhandlung
- Phasenabhängiger Einsatz von Verhandlungstechniken
- Taktische Vorgehensweise bei Verhandlungen
- Erkennen von Verhandlungschancen und Meistern von Verhandlungskrisen
- Wirkungsvolle Methoden zur gezielten Verhandlungssteuerung
- Verhandeln für ein Team

### **Schwierige Verhandlungssituationen**

- Souveränität und Gelassenheit als Erfolgsfaktoren
- Sicherer Umgang mit Konfrontationen
- Souveräne Reaktion auf persönliche Angriffe
- Abwehrstrategien gegen unfaires Verhalten
- Erkennen von Manipulationen

### **Überzeugungskraft**

- Emotionale Kompetenz
- Aufbau von Vertrauen
- Überzeugen durch Argumente

## 3.15 Beschwerdemanagement am Telefon

### Ziel:

Sie lernen, wie man Beschwerden professionell abfängt und als Chance für Innovationen und zur Qualitätssteigerung nutzen kann.

### Inhalt:

- Die richtige mentale Einstellung für das Abfangen von Beschwerden
- 7 Stufen professionellen Beschwerdemanagements
- Vorwürfe von Querulanten, Kritikern und Nörglern nicht persönlich nehmen
- Heraushören, worum es dem/der anderen wirklich geht
- Gerechtfertigte von ungerechtfertigten Reklamationen unterscheiden
- Selbstbewusst den eigenen Standpunkt formulieren, ohne verletzend zu wirken
- Das Gespräch zielorientiert abschließen
- Präventionstechniken.

# 4. FINANZ- und RECHNUNGSWESEN

## 4.1 Personalverrechnung

### Ziel:

Sie erlangen Sicherheit in Personalfragen bei arbeitsrechtlichen und abrechnungstechnischen Problemstellungen.

### Inhalt:

#### Personalverrechnung

- Einführung in die österreichische Personalverrechnung im Zusammenhang mit der laufenden Abrechnung
- Steuerliche Begünstigungen im Zusammenhang mit dem Pendeln zur Arbeit
- Abrechnung von Sachbezügen
- Abrechnung von Leistungen über die Normalarbeitszeit gehend
- Abrechnung der Lohnfortzahlung aufgrund der gesetzlichen Vorgaben
- Abrechnung von SEG-Zulagen im Zusammenhang mit den kollektivvertraglichen Vorgaben
- Abrechnung von Dienstreisen im Kontext mit Inlandsreisen des Arbeitnehmers als auch Auslandsreisen
- Abrechnung von Sonderzahlungen mit Bezugnahme auf die Vorthemen
- Austrittsabrechnung
- Abrechnung der Urlaubersatzleistung
- Abrechnung von besonderen Beschäftigungsverhältnissen
- Abrechnung von Exekutionen
- Generalwiederholung und Prüfungsvorbereitung

#### Arbeitsrecht

- Rechtsgrundlagen
- Begriffe der Personalverrechnung
- Arbeitszeit / Überstunden / Nachtarbeit
- Wochenende und Feiertage
- Arbeitsaufzeichnungen
- Urlaub / Krankenstand
- Pflege naher Angehöriger
- Sonstige Dienstverhinderungen

- Besondere Arbeitnehmer
- Mutterschutz und Väterkarenz
- Beendigung von Arbeitsverhältnissen
- Besonders geschützte Arbeitnehmer
- Ausländerbeschäftigung
- Verjährung und Verfall
- Drittschuldnerverfahren
- Lehrling im Arbeitsrecht /Datenschutz im Arbeitsrecht

## 4.2 Rechnungswesen und Excel-Reporting

### Ziel:

Sie lernen Kennzahlen zielführend zu interpretieren, Schwachstellen in Ihrem Jahresabschluss oder Monatsreport zu erkennen und diese zu beheben. Dadurch wird das Jahresergebnis optimiert. Sie wissen, bei welchen Positionen man „drehen“ kann, und wie Kosten gesenkt bzw. anders verteilt werden können. Sie verstehen den Unterschied zwischen Aufwendungen und Kosten, Umsatz und Gewinn sowie HGB-Bilanz und Steuerbilanz, können die Auswirkungen auf das Unternehmen je nach Gewinnermittlungsart erklären, erstellen den Monats- bzw. Jahresreport in MS Excel klar und leicht lesbar unter Verwendung von Pivot-Tabellen und werten Daten aus.

### Inhalt:

#### Modul 1:

##### Einführung in das Rechnungswesen

- Einführung in das Prinzip des Rechnungswesens
- Formelle und materiell-rechtliche Grundsätze zur Buchführung
- Gewinnermittlungsarten und Auswirkungen auf das Unternehmen
- Unterschiede zwischen der HGB-Bilanz und Steuerbilanz

##### Einführung in das deutsche Steuerrecht

- Umsatzsteuer
- Einkommensteuer
- Körperschaftsteuer

##### Bilanzanalyse

- Grundlagen einer Bilanz: Notwendigkeit und Aussage einer Bilanz
- Inhalte der Bilanz: Bilanzgliederung, Anlage- und Umlaufvermögen, Eigenkapital, Verbindlichkeiten, Rückstellungen
- Inhalte der Gewinn- und Verlustrechnung
- Einführung in die Grundlagen der Bilanzierung
- Bilanzanalyse: Vorbereitung, Aufbereitung, Auswertung

##### Kennzahlenentwicklung

- Aussagekraft von Kennzahlen
- Die wichtigsten Kennzahlen im Überblick: Eigenkapitalquote, Betriebsmittel- und Anlagenintensität, Gesamtkapitalumschlagshäufigkeit, Lagerdauer, Debitorenziel, EGT, EBIT, EBITDA, Umsatzrentabilität, Return on Investment (ROI), Cash-Flow, Fiktive Schuldentilgungsdauer
- Bewertung von Kennzahlen
- Interpretation von Kennzahlen

## Einführung in die Kostenrechnung

### Modul 2: Excel Reporting

#### Effizientes Datenmanagement

##### Fit mit Funktionen und Pivot-Tabellen

- Matrixfunktionen, dynamische Bereiche
- Pivot-Tabellen und Pivot-Graphiken, Spezialfunktionen in Pivot-Tabellen
- Gliederungen, Teilergebnisse und selbständige Spezialfilter
- Tabellen und strukturierte Verweise

#### Kennzahlensysteme

#### Datenimport und Reporting

#### Spezialwerkzeuge für Controlling und Reporting

##### Praktische Beispiele aus verschiedenen Bereichen

- Kostencontrolling (Soll/Ist-Vergleich, Forecasting, Deckungsbeitrag, Break-Even-Analyse)
- Vertriebscontrolling (Portfolio-Kennzahlen, Absatzanalysen, Kundenbindung)
- Projektcontrolling (Projektplan, GANTT-Charts, Kostentrend- und Meilenstein-trendanalyse)



# 5. QUALITÄTSMANAGEMENT und PRODUKTION

## 5.1 Qualitätsmanagement

### Ziel:

Qualitätsmanagement bedeutet, Arbeits- und Kommunikationsprozesse effizient zu planen und durchzuführen. Sie lernen, Qualität in unterschiedlichen Funktionen zu managen und erwerben Zertifikate auf dem neuesten Stand erwerben - ISO 9001:2015.

Die Qualitätsmanagement-Ausbildungen sind Teil der Ausbildungen zu integrierten Managementsystemen. Leistungen werden in Prozessen erbracht. In den Ausbildungen lernen Sie jene Instrumente und Verfahren, mit denen Sie diese Prozesse einführen, gestalten und optimieren können. Wenn Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden ernst nehmen, wird Ihnen ein Qualitätsmanagement-System zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil verhelfen.

### Inhalt:

Es gibt 5 verschiedene, auf einander aufbauende Ausbildungen zum Qualitätsmanagement:

- Als **Qualitätsassistent** erlernen Sie Grundkenntnisse des EN ISO 9000:2000 QM-Systems sowie allgemeine Management- und Verbesserungsprozesse in Ihrem eigenen Unternehmen.
- Als **Qualitätsbeauftragter** beschäftigen Sie sich mit dem Management von Führungs-, Geschäfts- und unterstützenden Prozessen. Das vermittelte Know-how ist in Unternehmen und Organisationen jeder Größe einsetzbar.
- Als **Interner Auditor** erfahren Sie mehr über das "Interne Audit" als Instrument des innerbetrieblichen Verbesserungsprozesses - und wie Sie es in das Qualitätsmanagementsystem einbinden.
- Wer die Stufe **Qualitätsmanager** erreicht, weiß über QM-Tools, Analyse- und Bewertungsmethoden sowie kontinuierliche Verbesserungsprozesse Bescheid.
- **Externe Auditoren** haben Zertifizierungen zum Internen Auditor und Qualitätsmanager als Voraussetzung. Sie wenden sich Auditsystematik und Auditdurchführung zu und können sie auch extern durchführen (z.B. System- oder Überwachungsaudits).

## Zertifizierung:

Im Anschluss an die jeweilige Ausbildung kann über das neu erworbene Wissen die Prüfung „Zertifizierung zum Qualitätsassistent“ bzw. „Zertifizierung zum Qualitätsbeauftragten“ bzw. „Zertifizierung zum Internen Auditor“ bzw. „Zertifizierung zum Qualitätsmanager“ bzw. „Zertifizierung zum Externen Auditor“ zur Erlangung des WIFI-Personenzertifikates gemäß ÖNORM EN ISO/IEC 17024 abgelegt werden.

## 5.2 Lean Management für Produktion

### Ziel:

Unternehmen stehen vor ständig wachsenden Herausforderungen. Veränderte Marktbedingungen und höhere Erwartungen der Kunden an die Produkte verlangen neue Ausrichtungen in der Produktion. Diese Ausbildung zeigt Ihnen den Nutzen der Lean-Strategien auf und gibt Ihnen praktische Tipps zu einer effektiven Arbeitsorganisation. Das Ziel von Lean Management ist es alle wertschöpfenden Aktivitäten des Unternehmens optimal aufeinander abzustimmen und überflüssige Tätigkeiten zu vermeiden. Die Abläufe werden aus Sicht der Kunden und der Effizienz überprüft und bei Bedarf angepasst. Sie lernen die wichtigsten Lean-Methoden und Lean-Werkzeuge kennen und erlangen das Wissen, um Arbeitsprozesse gemeinsam mit Ihrem Team nachhaltig zu verbessern.

### Inhalt:

- Lean Thinking – Philosophie, Prinzipien, Methoden, Werkzeuge, Erfolgsfaktoren
- Wertschöpfung und Verschwendung – „Die sieben Mudas“
- Prozessanalyse mit der Muda-Checkliste
- Magisches Dreieck: „Qualität/Zeit/Kosten“
- 5 Why-Methode
- 5S – Arbeitsplatzorganisation
- Wertstromanalyse und Prozesskennzahlen
- Kanban, Push/Pull
- SMED – So rüsten Sie richtig
- Vorgehen beim Optimieren und Standardisieren von Arbeitsabläufen
- Visuelles Management - Visualisieren Sie Ihre Produktion
- Shopfloor-Management: Rolle der Führungskraft, Führen mit Zielen, Kennzahlenboard
- PDCA – 4 Stufen-Methode
- Lean Logistik
- Instandhaltungsstrategien
- Praktische Übungen, Gruppenarbeiten, Fallbeispiele

### Zertifizierung:

Im Anschluss an diese Ausbildung kann über das neu erworbene Wissen die Prüfung "Lean Management für Produktion (LMP)" zur Erlangung des WIFI-Personenzertifikates gemäß ÖNORM EN ISO/IEC 17024 abgelegt werden.

## 5.3 Lean Management nach dem Toyota Produktionssystem

### Ziel:

Lean Management ist ein aus dem Toyota Production System (TPS) hervorgegangenes Managementsystem, mit dem Produktionskosten gesenkt und Durchlaufzeiten verkürzt werden. Die Lean-Management-Philosophie verfolgt einen systematischen Ansatz und setzt auf pragmatische Techniken, um Verschwendungen entlang der kompletten Wertschöpfungskette zu vermeiden.

Durch die systematische Analyse von Schwachstellen und den Einsatz praxiserprobter Lean-Methoden werden die Wertströme eines Unternehmens nachhaltig verbessert. Diese Aussichten sind wahrlich einen Versuch wert und: Nach diesem Training können Sie direkt in das Lean Management einsteigen!

Sie gewinnen einen kompakten Überblick über die Prinzipien und Methoden des Lean Management gewinnen und lernen den strategischen und wirtschaftlichen Nutzen des Lean-Production-Ansatzes kennen. Sie erwerben konkrete Empfehlungen für Ihren „Lean-Start“ in Ihr Unternehmen.

### Inhalt:

#### Einführung und die 7 Verschwendungsarten

- Lean Management – Die Historie
- Prinzipien des Lean Management
- Erfahrungen/Voraussetzungen
- Rolle und Aufgaben des Managements
- Erfolgsfaktoren für die Umsetzung
- Einführung in das Toyota-Produktionssystem
- Philosophie
- Prinzipien
- Kundenorientierte Definition von Wertströmen
- Kundenanforderungen
- Kundenorientierung
- Eliminierung von Verschwendung
- Die 7 Verschwendungsarten
- Gruppenarbeit

#### Lean Management in der Praxis

- Ordnung und Sauberkeit (5S)
- Standardisierung
- Synchronisierung von Prozessen
- Nivellierung von Prozessen (EPEI)
- KVP/KAIZEN

- Vermeidung von Fehlern
- Poka Yoke
- Absicherung von Prozessen
- Problemlösungsmethoden
- TPM – Total Productive Maintenance
- Simulationsworkshop zum Verständnis über die Wirkung der Prinzipien
- Gruppenarbeit
- Die wichtigsten Erfolgstreiber im Lean Management
- Nutzung dieser Faktoren im eigenen Unternehmen
- Tipps/Erfahrungsaustausch

## 5.4 5S Basis für Lean Management

### Ziel:

Vermittlung des 5S-Konzepts als Basis von KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) und als wertvolle Grundlage zur Prozessoptimierung.

### Inhalt:

#### Präsentation des Continuous Improvement Process (CIP)

- Warum ändern?
- Halten und verbessern
- Prozess- und Ergebnisorientierung
- Vermeidung von Überfluss
- CIP-Regelungen und Erfolgsfaktoren
- Arbeitsplatzorganisation / 5S

#### Transfer Workshop

- Auswahl eines Arbeitsplatzes in Produktion, Instandhaltung, Qualitätssicherung, möglicherweise auch bis hin zum Bereich der Verwaltung
- Anwendung/Umsetzung von Lehren aus dem eigenen Unternehmen

#### Zusammenfassung und Abschluss

- Zusammenstellung der Verbesserungspotentiale ("Verbesserungskarten")
- Jede Gruppe präsentiert ihre Ergebnisse der gesamten Gruppe oder dem Management
- Festlegung der nächsten Schritte und Umsetzung der offenen Maßnahmen

## 5.5 Umsetzung der 5S Methode

### Ziel:

Die 5S Methode steht für Seiri (Aussortieren), Seiton (Aufräumen), Seiso (Reinigen), Seiketsu (Erhalten des geordneten Zustandes, Standardisieren) und Shitsuke (Disziplin, Verbessern). Sie ist in allen Unternehmensbereichen, wie z.B. in der Verwaltung, der Planung, der Produktion, der Instandhaltung und der Qualitätssicherung sowie in jedem Büro anwendbar. Sie erleben die Durchführung eines 5S Audits einschließlich der Erstellung einer entsprechenden 5S Audit Checkliste.

### Inhalt:

#### S1 – Sortieren

- Analyse von Gegenständen durchführen
- Rote Karten-Methoden anwenden

#### S2 - Setzen/Anordnen

- Anordnungsmöglichkeiten erarbeiten
- Markierungen für Gegenstände setzen

#### S3 – Sauberkeit

- Säubern des Arbeitsplatzes
- Dokumentation der Tätigkeiten

#### S4 – Standardisierung

- Five minute 5S
- Aufstellen von Check- und Auditlisten

#### S5 – Selbstdisziplin

- Erarbeiten weiterer 5S Möglichkeiten
- Ergebnispräsentation durch Fotodokumentation

#### Die perfektionierte 5S Anwendung

- Die 5 bzw. 6 Bestandteile: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke, Shukan
- 5S Beispiele und Hilfsmittel
- 5S Tages-/Wochen-/Quartals-Checklisten
- 5S Visualisierungen

### **5S im Office - 5S in der Verwaltung**

- Ordnung im PC - Prozessorientierte Ablage
- Effektives Arbeiten mit Outlook/DAVID/E-Mail Clients
- Beispiele für praktische Umsetzungsmöglichkeiten
- Erläuterung und Visualisierung der organisatorischen Rahmenbedingungen
- 5S Workshop / 5S Gruppenarbeit
- Tipps und Erfahrungsaustausch

### **5S Audits plus Zusammenfassung und Abschluss**

- Bedeutung und Ziele von 5S Audits
- Ihre Rolle als 5S Auditor
- Vorbereitung eines 5S Audits
- 5S Audit Checkliste - Erstellung und Umsetzung
- Durchführung eines 5S Audits
- Nachbereitung eines 5S Audits
- Auditfeststellungen, Maßnahmen und deren Verfolgung

## 5.6 KAIZEN

### Ziel:

Kaizen die „Wandlung zum Besseren“ kann überall angewendet werden. Damit können unterschiedlichste Ziele verfolgt werden, solange es um die kontinuierliche Verbesserung geht. Für die Umsetzung sind die Kundenperspektive, das Denken in Prozessen und die Einbeziehung aller Mitarbeiter wichtig. Der Kaizen-Prozess leitet sich aus dem PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act) ab.

### Inhalt:

- Qualität von Produkten, Serviceleistungen und Prozessen verbessern
- Fehler vermeiden
- Kosten senken
- Produktionspläne erfüllen
- Leistung steigern gegenüber internen und externen Kunden
- Liefertermine einhalten
- Zeit einsparen
- Aufgaben oder Tätigkeiten erleichtern
- Gesundheit, Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz verbessern
- Produktentwicklung verbessern
- Produktivität steigern
- Beziehungen zu Lieferanten verbessern
- Teamarbeit verbessern

## 5.7 Prozessmanagement

### Ziel:

Um erfolgreich Prozessmanagement zu betreiben, muss man die Geschäftsprozesse in Unternehmen übergreifend verstehen. Von der Planungs- und Entwurfsphase über die Produktion bis zur Anpassung steht eine Frage im Mittelpunkt: Wer macht was, wann, wie und womit?

Sie erlernen die notwendigen Grundlagen und Methoden des Prozessmanagements und den Aufbau eines Prozessmanagement-Systems in ihrem Unternehmen.

### Inhalt:

#### Process Manager

- Vorstellung verschiedene Prozessmanagement-Systeme in Anlehnung an die EN ISO 15504:2004 Behandlung relevanter Normen
- Besprechung von Veränderungsprozessen im Unternehmen z.B. der Ablauf von Projekten und das Design von Prozessketten
- Erläuterung der Planung, Steuerung und Optimierung von Geschäftsprozessen z.B. der "Life Cycle" eines Prozesses und seine Kommunikation

#### Senior Process Manager

- Modul 1: Basic-Prozesse verstehen
- Modul 2: Intermediate-Prozesse lenken
- Modul 3: Excellence-Prozesse managen

### Zertifizierung:

Im Anschluss an die jeweilige Ausbildung kann über das neu erworbene Wissen die Prüfung „Zertifizierung zum Process Manager“ bzw. „Zertifizierung zum Senior Process Manager“ zur Erlangung des WIFI-Personenzertifikates gemäß ÖNORM EN ISO/IEC 17024 abgelegt werden.

## 5.8 Risikomanagement

### Ziel:

Sie steigen ins Thema Risikomanagement ein und lernen neben den begrifflichen Grundlagen die Methoden der Risikoidentifikation und Risikobewertung. Weiters sind die rechtlichen Aspekte im Risikomanagement sowie die Übersicht zu Gesetzen, Normen und Regelwerken im Risikomanagement Vermittlungsziele.

### Inhalt:

#### **Modul 1: Risikomanager - Risiken erfassen und gestalten**

- Begriffe und Grundlagen im Risikomanagement
- Übersicht zu Gesetzen, Normen und Regelwerken im Risikomanagement
- 4-Phasenmodell im Risikomanagement
- Risikokategorien und Methoden der Risikoidentifikation
- Festlegung von Risikobewertungskriterien und Methoden zur Risikoanalyse
- Risikosteuerungsstrategien
- Risikoreporting und -monitoring
- Risikolandschaft, Risikomatrix
- Rollen im Risikomanagement - Anforderungen an Risikomanager und Risikoverantwortlich

#### **Modul 2: Senior Risiko Manager - Risikomanagement systematisieren und leben**

- Ausrichtung des Risikomanagements im Unternehmen
- Risikopolitik, Risikostrategie, Zusammenhang mit BSC
- Integration eines Risikomanagement-Systems in ein bestehendes Management-System einer Organisation
- Organisationszuordnung im Risikomanagement
- Risikocontrolling und Frühwarnsysteme im Risikomanagement
- Rechtliche Aspekte im Risikomanagement
- Struktur und Aufbau Interne Kontroll-Systeme (IKS)

#### **Modul 3: Risikomanagement kommunizieren und optimieren**

- Projektmanagement zum Aufbau eines Risikomanagement-Systems
- Changemanagement als Basis für die Schaffung einer Risikokultur
- Optimierungsmöglichkeiten innerhalb des Risikomanagements
- Prinzipien des Kontinuitätsmanagements (Business Continuity Management – BCM)
- Erfolgreicher Umgang mit Notfällen, Krisen und Katastrophen
- Überblick zur Software-Unterstützung im Risikomanagement
- Vorbereitung auf die Prüfung und Zertifizierung

## Zertifizierung:

Im Anschluss an die jeweilige Ausbildung kann über das neu erworbene Wissen die Prüfung „Zertifizierung zum Risiko Manager“ zur Erlangung des WIFI-Personenzertifikates gemäß ÖNORM EN ISO/IEC 17024 abgelegt werden.

## 5.9 Projektmanagement

### Ziel:

Mit Projektmanagement legen Sie den Grundstein für Ihren zukünftigen Erfolg.

Holen Sie sich jetzt innovatives Praxis-Know-how und lernen Sie Schritt für Schritt, wie Sie Teams zu Höchstleistungen führen, Abläufe vereinfachen und alle Projektschritte termingerecht, transparent und überschaubar gestalten!

Projektmanagement zählt heute zu den Schlüsselqualifikationen in Organisationen aller Branchen. Ein profundes und praxisorientiertes Wissen hilft Ihnen, Projekte effizient und erfolgreich umzusetzen.

Neben dem Erwerb von Spezialkenntnissen in Projektmanagement-Methoden und -Verfahren steht auch der Umgang mit Teamprozessen und zwischenmenschlichen Beziehungen im Vordergrund.

### Inhalt:

#### Grundlagen:

- Nutzen und Grenzen des Projektmanagements
- Projektziele
- Rahmenbedingungen
- Methoden
- Werkzeuge
- Projektanalyse

#### Kreativitäts- und Aufzeichnungstechniken:

- Durchführungsmethodik
- Fallen/Entscheidungshilfen
- Gestaltung von Meetings und Workshops
- Aufzeichnungs- und Visualisierungstechniken
- Vertragsgestaltung

#### Projektphasen und deren Planung:

- Auftragsklärung (Definition, Ziele)
- Struktur
- Ablauf- und Kostenpläne

### **Team- und Soft Skills:**

- Funktionsbeschreibung
- fachliche und soziale Auswahlkriterien
- Rollen, Aufgaben und Dynamiken im Projektteam
- Projektorganisation
- Kommunikation im Team und mit den Auftraggebern
- Projektkultur, Projektumwelt
- Konfliktbewältigung

### **Controlling, Berichtswesen und Dokumentation:**

- Risikoplanung und Risikomanagement
- Inhalt und Umfang von Aufzeichnungen

### **Qualitätsmanagement und Projektabschluss:**

- Aufbau eines Qualitätsmanagements
- Übergabeprozess
- Projektnachkalkulation
- Reflexion und Auflösung des Teams

### **Präsentationstechnik:**

- Zusammenfassung und Prüfungsvorbereitung

### **Arbeiten mit MS Project:**

- Aufbau und Definition von Strukturen
- Gestaltungsmöglichkeiten und Darstellungsformen
- Ressourcen und Vorgänge
- Zeitpläne, Meilensteine
- Budgetplanung
- Schnittstellen zu anderen Programmen

### **Multiprojektmanagement:**

- Auswahl von Einzelprojekten im Portfolio, Ressourcenplanung auf Multiprojektebene
- Portfolioberichtswesen und Dokumentation
- Nutzung von Synergieeffekten

### **Projektmanagement-Praxis:**

- Umsetzung des erworbenen Wissens aus den vorangegangenen Modulen

### **Zertifizierung:**

Im Anschluss an diese Ausbildung kann über das neu erworbene Wissen die Prüfung „Zertifizierung zum Projektmanager (Level C) bzw. Senior-Projektmanager/in (Level B) der Projekt Management Austria (PMA) abgelegt werden.

## 5.10 Umweltmanagement

### Ziel:

Sie erlernen das notwendige Wissen, um Führungsprozesse managen zu können. Die Inhalte der wesentlichen Managementsystem-Normen werden analysiert und bezüglich ihrer Umsetzung in der Praxis detailliert erläutert. Workshops und Fallbeispiele geben Hilfestellung bei der Umsetzung.

Sie erwerben das notwendige Wissen, um ihre Organisation nach umweltrelevanten Gesichtspunkten auszurichten. Die Inhalte der Norm ISO 14001 und der EMAS-Verordnung werden analysiert und bezüglich ihrer Umsetzung in der Praxis detailliert erläutert. Die Ausbildung qualifiziert Sie zum Aufbau und zur laufenden Wartung von Umweltmanagementsystemen.

Sie stellen die für Ihre Organisation geltenden Umweltrechtsvorschriften (Gesetze, Verordnungen, Richtlinien etc.) fest und prüfen und verbessern die Legal Compliance Ihrer Organisation. Die Ausbildung qualifiziert Sie zum Aufbau und zur laufenden Wartung von Umweltmanagementsystemen

### Inhalt:

#### Modul 1: Management der Führungsprozesse

- Aufbau eines prozessorientierten Managementsystems gemäß der ISO 9001/ISO 14001- und OHSAS 18001-Normenreihe
- Grundlagen, Begriffe, Normen - Projektablauf - Hinweise und Tipps zur Umsetzung Vorbereitung und Ablauf der Zertifizierung
- Prozessmanagementmethodik
- Erstellen einer Prozesslandkarte
- Kontext der Organisation
- Führung
- Erstellung einer Unternehmenspolitik
- Kundenorientierung
- Rollen

#### Modul 2: Grundlagen und Rahmenbedingungen

- Grundlagen zum Thema Umweltschutz
- Das Konzept der Nachhaltigkeit, Aufbau und Nutzen eines Umweltmanagementsystems
- Grundlagen und Bestandteile eines Managementsystems
- Prozessorientierter Ansatz
- Ziele und Anforderungen der ISO 14001 und der EMAS-Verordnung

### **Modul 3: Umsetzung in der betrieblichen Praxis**

- Konzeption und Wartung eines Rechtsregisters
- Einblick in die wesentlichen umweltrechtlichen Themen einer Organisation
- Überblick über das Zusammenspiel von Gewerberecht und umweltrechtlichen Auflagen
- Konzeption und Wartung eines Rechtsregisters

### **Zertifizierung:**

Im Anschluss an diese Ausbildung kann über das neu erworbene Wissen die Prüfung "Zertifizierung zum Umweltmanagementbeauftragten" zur Erlangung des WIFI-Personenzertifikates gemäß ÖNORM EN ISO/IEC 17024) abgelegt werden.

## 5.11 SGU Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz Ausbildungen

### Ziel:

Unternehmen können mit einem SCC-Zertifikat (Safety Certificate Contractors) Ihren Auftraggebern nachweisen, dass sie alle notwendigen Sicherheits-, Qualitäts- und Umweltstandards kennen - und auch umsetzen. Deren Mitarbeiter und Führungskräfte müssen den Nachweis über die Teilnahme an der SGU-Schulung erbringen und eine Prüfung mit Zertifikat ablegen, dazu gibt es spezielle SGU-Schulungen für SGU-Zertifikate für operative Führungskräfte und operative Mitarbeiter.

### **SGU-Schulung für operative Führungskräfte:**

Das eigens entwickelte SGU-Zertifikat kann von allen Industriezweigen übernommen werden. Zunächst sollten weisungsbefugte Führungskräfte über SCC-Standards Bescheid wissen. Sie lernen in der SGU-Schulung, welche Führungsaufgaben im Zusammenhang mit Sicherheitstechnik, im Gesundheitsschutz und im Umweltschutz zu erfüllen sind.

### **SGU-Schulung für operative Mitarbeiter**

Für die optimale Einhaltung der SCC-Standards und die Vermeidung von Unfällen gilt: Jeder direkt in der Leistungserbringung beteiligte Mitarbeiter sollte die Sicherheitsanforderungen und Gefahren im Arbeitsumfeld kennen.

### Inhalt:

- Gesetzliche Bestimmungen und Grundlagen zum ArbeitnehmerInnenschutz
- Gefährdung, Risikobeurteilung und Arbeitssicherheitssysteme
- Unfallursachen, Unfallverhütung, Unfallmeldung sowie Verhalten bei Unfällen, Erste Hilfe
- Sicherheitsgerechtes Verhalten und Methoden zur Förderung der Arbeitssicherheit & Gesundheit
- Notfallplanung und Notfallmaßnahmen
- Arbeitsstoffe, Gefahrstoffe und Gefahrgut
- Brand- und Explosionsschutz
- Elektrizität und Strahlung
- Betriebliche Organisation - Arbeitsplatz- und Tätigkeitsvorgaben
- Ergonomie, Arbeitsplatzgestaltung, Arbeitsmittel und Arbeitsverfahren
- Persönliche Schutzausrüstung (PSA)
- Hoch- und tief gelegene Arbeitsplätze, Verkehrswege und Leitern
- Für Führungskräfte: Sicherheitspolitik, Umweltschutz, Arbeitszeitgesetz, u.a.m.

## SGU-Prüfung und SGU-Zertifikat:

Im Anschluss an diese Ausbildung kann über das neu erworbene Wissen die Prüfung abgelegt werden, die zum entsprechend international anerkannten SGU-Zertifikat nach den Anforderungen der Normativen SCC-Dokumente (A17 bzw. A 18) führt.

# 6. TECHNIK und FACHKRÄFTEAUSBILDUNG

## 6.1 CNC Ausbildungen

### Ziel:

Steigende Anforderungen durch den starken Wettbewerbsdruck verlangen nach einer laufenden Anpassung der CNC-Zerspanungstechnologie und der CNC-Programmierung. Schnellere, präzisere und somit günstigere Produktionsprozesse erfordern eine ständige Weiterbildung der Mitarbeiter.

### Inhalt:

#### CNC-Maschinenbediener

- Grundlagen
- Fräsen
- Drehen

#### CNC-Fachmann

- Vertiefung der CNC-Grundlagen
- CNC-Fräsen in Theorie und Praxis
- CNC-Drehen in Theorie und Praxis
- CAD/CAM
- Zerspanungstechnik

#### CNC-Fertigungstechnologe

- Experte CNC-Drehen: Schwenken, Tasten und Tastzyklen, Parameterprogrammierung
- Experte CNC-Fräsen: Vertiefung der Programmierkenntnisse, Fräsoperationen mit Y-Achse
- Experte CAM-Programmierung: Fräs- und Drehbearbeitung
- Experte wirtschaftliche Fertigung: Qualitätsmanagement, Werkstoffkunde, Wirtschaftliche Fertigung

### Zertifizierung:

Im Anschluss an diese Ausbildung kann über das neu erworbene Wissen die Prüfung "CNC-Maschinenbediener" bzw. „CNC-Fachmann“ zur Erlangung des WIFI-Personenzertifikates gemäß ÖNORM EN ISO/IEC 17024 abgelegt werden.

## 6.2 Automatisierungstechnik

### Ziel:

Sie qualifizieren sich zur Optimierung, Wartung und Inbetriebnahme von prozessgesteuerten Anlagen. Bei Projekten im Unternehmen sind Sie in der Lage, den sinnvollen und wirtschaftlichen Einsatz von Automatisierung zu definieren, Lösungen zu entwickeln, anzubieten und umzusetzen. Sie agieren als Ansprechpartner zu Anlage Errichtern, Lieferanten, Behörden etc. und übernehmen die Mitarbeiterschulung um einen störungsfreien Betrieb von Anlagen zu gewähren.

### Inhalt:

- Anlagentechnik
- Elektronische Steuerung
- Anlagenplanung/Vernetzung
- Monitoring/Visualisierung
- Steuerungstechnik
- Projektierung automatisierter Anlagen
- Unternehmerisches Allgemeinwissen
- Entwicklung persönlicher Fähigkeiten
- Persönliche Qualifikation

## 6.3 CAD Ausbildungen

### Ziel:

Die WIFIs sind Österreichs Nummer 1 in Sachen CAD-Ausbildung - ob Grundausbildung oder berufsspezifische Weiterbildung.

Im Umgang mit CAD-Anwendungen ist eines wichtig: Effizienz. Unsere Trainer kennen die wichtigsten Tipps und Tricks. Schließlich verwenden Sie CAD-Programme tagtäglich im Beruf. Außerdem finden unsere CAD-Ausbildungen in modernen IT-Umgebungen statt.

### Inhalt:

Es gibt zahlreiche Ausbildungen im CAD- Bereich:

- Allplan
- ArchiCAD
- Archline
- AutoCAD
- AutoCAD Architecture
- AutoCAD Civil 3D
- AutoCAD Map 3D
- Autodesk ADVANCE Steel
- BricsCAD
- CAD Organizer
- CAD+T
- CATIA
- Creo Parametric
- DDS-CAD Elektro
- ePLAN
- Fusion 360
- HiCAD
- IBSCAD
- Inventor
- KeyShot
- Revit
- SEMA
- Siemens-NX-CAD
- Solid Edge
- SolidWorks
- TENADO

## 6.4 Schweißen

### Ziel:

Schweißer spezialisieren sich auf bestimmte Schweißverfahren sowie bestimmte Werkstoffe, Schweißnahtarten und -ausführungen. Nach Vorgaben in entsprechenden Zeichnungen und Schweißanweisungen bereiten sie die Schweißstöße vor, wählen Zusatzwerkstoffe aus, bedienen die entsprechenden Schweißgeräte und überprüfen die Qualität der ausgeführten Schweißnaht.

### Inhalt:

- Aluminiumschweißen nach ÖNORM EN ISO 9606-2
- Betonstahlschweißen nach ÖNORM EN ISO 17660-1/2
- Einrichter/Bediener zum mechanischen und automatischen Schweißen von metallischen Werkstoffen nach ÖNORM EN ISO 14555
- Gasinfrastruktur-Schweißen an Rohrleitungen aus Stahl nach ÖNORM EN 12732
- Gusschweißen nach ÖNORM EN 287-6
- Hartlöten oder Bediener von Hartlöteinrichtungen nach ÖNORM EN ISO 13585
- Hartlöten für Klima- und Kältetechnik ÖNORM EN 14276-1/2
- Kunststoffschweißen nach ÖNORM EN 13067
- Rohrschweißen nach ÖNORM M 7807
- Stahlschweißen nach ÖNORM EN ISO 9606-1

### Zertifizierung:

Die WIFI-Zertifizierungsstelle der Wirtschaftskammer Österreich ist als Zertifizierungsstelle für Schweißer nach EN 287-1, nach EN ISO 9606-2, nach AD2000 HP3, für Hartlöter nach EN 13133, Rohrschweißer nach ÖNORM M7807 und Kunststoffschweißer nach EN 13067, sowie für Einrichter/Bediener nach EN 1418 per Verordnung vom Bundesminister für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ) akkreditiert.

Ihre Schweißer- bzw. Hartlöterqualifikation wird nach erfolgreicher Prüfung durch ein international anerkanntes und akkreditiertes Zertifikat der WIFI-Zertifizierungsstelle entsprechend der jeweiligen Prüfungsnorm dokumentiert. Zusätzlich wird eine Prüfbescheinigung ausgestellt.

## 6.5 Mechatronik

### Ziel:

Das Wort Mechatronik wurde aus den Wörtern Mechanik und Elektronik gebildet. Die Mechatronik soll Mechanik, Elektronik / Elektrotechnik, Steuerungstechnik und Informatik miteinander verschmelzen und anstelle von mehreren Modellen ein mechatronisches Gesamtsystem beschreiben.

### Inhalt:

- Angewandte Mathematik
- Angewandte Physik
- Angewandte Informatik
- Mechatronik
- Fertigungstechnik und Mechatronik etc.
- Fertigungstechnik
- Elektronik und Metalltechnik
- Projektstudien in Mechatronik
- Robotertechnik in der Mechatronik
- Laboratorium für Mechatronik

## 6.6 Robotertechnik

### Ziel:

Robotertechnik ist die Zukunftstechnologie schlechthin. Sie erlernen die erforderlichen Kenntnisse in den Bereichen Mechanik, Elektronik und Programmierung für Industrieroboter. Sie erhalten einen Überblick über die Systeme und lernen die Sicherheitsaspekte kennen, verstehen den mechanischen Aufbau eines Industrieroboters und lernen die elektrischen Komponenten des Robotersystems kennen.

### Inhalt:

- Sicherheitsaspekte im Umgang mit dem Roboter
- Erläuterung des Aufbaus und der Arbeitsweise des Robotersystems (Systemübersicht)
- Starten und Ausschalten des Systems
- Dialogführung mit Hilfe von „Fenstern“ (Windows-Technik)
- Bewegung des Manipulators und Beschreibung der verschiedenen Hilfsmittel, welche das System bietet um dies leichter und sicherer durchzuführen
- Anwählen, starten und stoppen eines Programms
- Arbeiten im Produktionsfenster während des Automatikbetriebs
- Programmaufbau
- Erläuterung des System-Fehlermeldungen
- Vornehmen von einfachen Programm-Korrekturen, wie Positionskorrekturen und Änderungen von Argumenten der Bewegungsinstruktionen
- Speichern und laden von Programmen
- Kontrollieren und setzen von Ein- und Ausgangssignalen im E/A-Fenster
- Fehlererkennung und Behebung
- Datensicherung
- Software installieren
- Arbeitssicherheit
- Erläuterung und Funktionsweise der Robotermechaniken
- Demontage und Montage von Baugruppen und Einzelteilen
- Roboter einmessen (Feinkalibrierung)

## 6.7 Facility Management

### Ziel:

Sie lernen die in den Facilities ablaufenden Arbeits-, Wohn-, Geschäfts- oder sonstigen Nutzungsprozesse wirtschaftlich optimal zu gestalten und erwerben technische, wirtschaftliche und informationstechnische Kenntnisse. Diese Ausbildung bildet die beste Wissensgrundlage für die Herausbildung der erforderlichen Facility Management-Kompetenzen.

### Inhalt:

#### Modul 1:

- Grundlagen des Facility-Managements

#### Modul 2:

- Soziale Kompetenz im Facility-Management

#### Modul 3:

- Kaufmännisches Gebäudemanagement & Förderungswesen im FM

#### Modul 4:

- Projekt-, Qualitäts-, Sicherheits-, Umwelt-, Abfall- und Brandschutzmanagement

#### Modul 5:

- Neubau-, Umbau- und Sanierungsmaßnahmen

#### Modul 6:

- Computer Aided Facility Management & Gebäudeleittechnik

#### Modul 7:

- Technisches und infrastrukturelles Gebäudemanagement

#### Modul 8:

- Energiemanagement, Gebäude & Infrastruktur Security

## 6.8 Führen von Hupstaplern

### Ziel:

Erlangung des Staplerführerscheines

### Inhalt:

Überprüfen des Fachwissens über die Tätigkeiten eines Staplerfahrers.

- Grundbegriffe der Mechanik und Elektronik
- Aufbau und Arbeitsweise
- mechanische und elektrische Ausrüstung
- Sicherheitseinrichtungen
- Betrieb und Wartung
- Sicherheitsvorschriften und Richtlinien für den Betrieb von Staplern
- praktische Bedienung

# 7. IT und DIGITALISIERUNG

## 7.1 MS Windows Update – Das aktuelle Betriebssystem

### Ziel:

Sie bringen sich auf den neuesten Stand des aktuellen Windows-Betriebssystems und schöpfen die Möglichkeiten der neuesten Version voll aus. Sie organisieren und verwalten Ihre Daten und Programme nach dem aktuellen Windows Betriebssystem. Sie gestalten die Oberflächen nach Ihren Bedürfnissen und können den Speicherort Ihrer Daten bewusst wählen. Sie kennen die Systemsteuerung und Hilfsprogramme des Betriebssystems.

### Inhalt:

- Start-Menü und Desktop
- Konfigurieren des Start-Menüs
- Apps - App Store
- Microsoft-Konto
- Taskleiste
- Ordner und Dateifenster
- Suchen unter Windows
- Systemeinstellungen
- Internet Explorer/MS Edge
- Snipping Tool
- lokaler Speicher/Cloud
- OneDrive

## 7.2 Windows 10 für Administratoren

### Ziel:

In diesem Seminar lernen Sie Windows 10 von der technischen Seite her kennen. Schwerpunkte sind die fachgerechte Installation, Konfiguration und Administration. Sehr ausführlich gehen wir auf die Neuerungen ein, die in der Microsoft®-Client-Betriebssystempalette seit Windows 7 eingeführt worden sind. Wir zeigen Ihnen außerdem, wie Sie Windows 10 überwachen können, um Fehler frühzeitig zu erkennen und geben Ihnen Tipps, um Fehler zu vermeiden.

### Inhalt:

- Konzepte hinter Windows 10
- Editionen und Features
- Lizenzierung
- Networking mit Windows 10
- Oberfläche und Bedienung
- Action Center statt Charms Bar
- Die neue Systemsteuerung
- Verwendung mehrerer Desktops
- Backup und Restore
- Die neue Sprachassistentin Cortana
- Continuum – der neue Tablet-Modus
- „Edge“ als neuer Browser von Microsoft
- PowerShell 5.0 und Command Shell
- Software- und Paketverteilung mit OneGet
- Warten, Optimieren und Updates
- Upgrade- und Migrationsmöglichkeiten
- Übersicht über Möglichkeiten der automatisierten Windows 10-Installation (SCCM, WDS, Intune)
- Backup und Restore
- Hyper-V unter Windows 10 – virtuelle Maschinen der 2. Generation
- Gruppenrichtlinien
- Applikationen unter Windows mit App-V, Remote-Apps
- Windows-To-Go
- Cloud-Integration und OneDrive

## 7.3 IT-Management

### Ziel:

Als künftiger EDV-Leiter oder Teamleiter erarbeiten Sie sich Modelle und Methoden für erfolgreiches IT Management. Sie erstellen und analysieren die Auswirkungen der IT auf bestehende Prozesse und können entscheiden, welche Konzepte für die IT innerhalb der bestehenden Organisation wertschöpfend sind. Sie kennen die wesentlichen Aufgaben des IT Controllings wie Budgetierung, Investitions- und Deckungsbeitragsrechnung und können diese praxisnah anwenden.

### Inhalt:

- Überblick über relevante IT Architekturen
- Erarbeitung geeigneter Strategien zum Einsatz von IT Mitteln
- Durchführung von Business Impact Analysen und Erarbeitung geeigneter Prozesse
- Erstellung von Service Level Agreements
- Überblick über geeigneter Monitoring und Managementtools
- Budgetierung von IT und Definition geeigneter IT Controlling KPIs

## 7.4 Digitalisierung

### Ziel:

Digitalisierung ist das Schlagwort der Gegenwart, lernen auch Sie wie Sie davon profitieren können. Als ausgebildeter Digitalisierungsexperte können Sie aktiv an der digitalen Transformation in Ihrem Unternehmen mitwirken und die optimale Nutzung der neuen Technologien vorantreiben.

### Inhalt:

#### Modul 1: Grundlagen der Digitalisierung

- Begriffsklärungen: Digitalisierung, digitale Transformation, u.a.m.
- Wesentliche Grundlagen der Digitalisierung und der digitalen Transformation
- Gestaltung der digitalen Transformation in einem Unternehmen

#### Modul 2: Strategien zur Digitalisierung

- Strategieentwicklung
- Strategiewerkzeuge
- Neue Geschäftsmodelle
- Strategieumsetzung (inkl. Changemanagement)

#### Modul 3: Process Management

- Business Process Management
- IT-Systeme
- Enterprise Architecture Management
- Business IT-Alignment
- Business Transformation

#### Modul 4: Spezielle Themen zur Digitalisierung

- Innovation und Innovationsmanagement
- Technologietrends wie Cloud, Robotics, Mobile, Virtualisierung, Big Data, Blockchain, Social Collaboration und Künstliche Intelligenz
- IT-Compliance, Risikomanagement, Security-Management, Recht

#### Modul 5: Branchenbetrachtungen (je nach Branche):

- Industrie, Produktion, Logistik
- Handel (Einkauf, Verkauf)
- Human Resources
- Öffentliche Verwaltung

## 7.5 Digital Transformation Management

### Ziel:

Digital Transformation Management ist für Sie die Basis einer erfolgreichen digitalen Transformation innerhalb Ihres Unternehmens. Sie sind als Absolvent in der Lage, die Umsetzung der Digitalisierung in technischer wie auch in operativer Sicht in Ihrem Unternehmen voranzutreiben. Sie erhöhen Ihre unternehmerische Kompetenz und nutzen die Potentiale der Digitalisierung sowohl in der Prozessoptimierung als auch in der Implementierung neuer Geschäftsmodelle.

### Inhalt:

- Herausforderungen beim Einsatz von IT & OT
- Erarbeitung von Strategien zum Einsatz von IT Mitteln
- Digitalisierung, Cloudtechnologien, Big Data
- Erstellung von Service Level Agreements
- Übersicht über aktuelle Trends und neue Technologien
- erfolgreiche Planung und Implementierung von Informations- und Innovationsmanagement
- die Vorteile von Digitalem Wissensmanagement
- Erarbeitung von Konzepten und Strategien zur erfolgreichen Digitalisierung Ihrer Geschäftsbereiche und Prozesse

## AKTUELLE KUNDEN VON WIFI INTERNATIONAL

