



TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Geförderte Weiterbildung für Profis in Vertrieb und Marketing



„Man verkauft niemals eine Ware als solche, sondern eine Idee – die Idee ihrer Dienstleistung zur Wunscherfüllung des Kunden. Keine Ware wird allein ihrer vortrefflichen Eigenschaften wegen gekauft.“

Eine geringfügige Veränderung einiger Wörter in einem einzigen Satz des Verkaufsgesprächs kann einen Kauf entscheiden.

Wissen ist die einzige Quelle für Konkurrenzvorteile von Dauer.“
(Manfred Winter, Vorsitzender Vorstand GFN AG)

Customer Relationship Management (CRM) in der Praxis

Vertriebsprozesse optimal steuern – optional IHK-Prüfung zum Fachberater/-in im Vertrieb

TriFORUM ist eine modulare passgenaue Weiterbildung der GFN AG für künftige Mitarbeiter in Marketing, Fachberatung und Vertrieb.

Kurzprofil

Die Situation

Eine effiziente und gut qualifizierte Vertriebsorganisation ist ein wichtiger Garant für den Erfolg eines Unternehmens. Insbesondere in Branchen, in denen Verdrängungswettbewerb besteht, entscheiden IT-Strategie im vertrieblichen Prozessgeschehen und darin gut ausgebildete Vertriebsmitarbeiter über den Erfolg eines Unternehmens. Intelligente, gut ausgebildete, mit dem notwendigen vertrieblichen "Biss" ausgestattete Mitarbeiter in diversen vertrieblichen Einsatzbereichen werden vom Markt gesucht. Stellenanzeigen in führenden Tageszeitungen und in den mittlerweile zahlreichen Jobbörsen im Internet belegen dies. Während in anderen Bereichen der Personalbedarf weitgehend gedeckt ist, ist die Suche nach qualifizierten Vertriebsmitarbeitern bei vielen Unternehmen ungebrochen. Ob in den Printmedien oder im Internet – ein überproportionaler Anteil offener Stellen beinhalten künftige Aufgaben die Akquise, Beratung und Betreuung von Kunden:

- **Fachberater/-in im Vertrieb**
- **Account Manager/-in**
- **Sales Manager/-in**
- **Kundenberater/-in**
- **Fachberater/-in**
- **Sales Assistent/-in**
- **Vertriebsmitarbeiter/-in Innendienst**
- **Disponent/-in**
- **Vertriebsbeauftragte/r**
- **Marketingassistent/-in**
- **Assistent/-in der Geschäftsleitung**
- **Consultant**
- **Helpdesk-Mitarbeiter/-in**

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Im Idealfall besitzt ein Bewerber das jeweils passende Branchen- und Produkt-Know-how, kommunikatives Geschick, Kenntnisse von Vertriebstechniken und –methoden sowie Basiswissen über Marketing und betriebswirtschaftliche Zusammenhänge. Der sichere Umgang mit Anwendungen der modernen Informationstechnologie wird gleichfalls vorausgesetzt – insgesamt also deutlich mehr, als der Besuch einseitig ausgerichteter Rhetorik- und Verhaltenstrainings Bewerbern im oben genannten Berufsumfeld vermittelt. Entscheidend bei der Bewerberauswahl seitens des Unternehmens, vor allem wenn es in der Dienstleistungsbranche beheimatet ist, ist die Frage an den Kandidaten: „Welche Bedeutung spielt für Sie Ihr Kunde?“ Nicht ohne Grund. Den Kunden richtig zu orientieren und sich gleichzeitig nach ihm zu orientieren sind elementare Vorgehensweisen im vertrieblichen Prozess. Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit sind Voraussetzungen dafür, eine „kalte Adresse“ so weiter zu „pflegen“ und zu entwickeln, dass der so gepflegte Adressat zum Stammkunden wird. Zum sicheren Rückhalt eines Unternehmens. Im Zeitalter der Informationstechnologie spielen IT-Tools folgerichtig auch im Prozess der optimalen Vertriebssteuerung eine zentrale, wengleich nicht die entscheidende Rolle. Sie nehmen der Vertriebsmitarbeiter und sein Produkt oder seine Dienstleistung ein. Doch nur im Zusammenspiel aller am Vertriebsprozess Beteiligten ist der Unternehmenserfolg gesichert.

Zielgruppe

Als Bewerber für diesen Lehrgang teilen Sie mit uns die Meinung, dass Verkaufen keine Zauberei ist, dass erfolgreiche Verkäufer nicht geboren werden und dass auch Sie das Handwerkszeug zum erfolgreichen Vertriebsprofi erlernen können. Sie verfügen über eine solide Berufsausbildung oder ein Fachhochschul- oder Hochschulstudium sowie praktische Erfahrung innerhalb Ihrer Branche. Idealerweise ist Ihnen regelmäßiger Kundenkontakt nicht fremd. Sie möchten Ihre Fachkenntnisse nutzen und streben an, künftig in einem Unternehmen Ihrer Branche eine Position im Bereich Vertrieb und Kundenberatung zu übernehmen, wahlweise im Innen- oder Außendienst. Wenn Sie mit einem eigenen Unternehmen in die Selbstständigkeit starten und sich das hierfür erforderliche Vertriebs-Know-how aneignen wollen, so sind die im Lehrgang vermittelten Kenntnisse von geradezu „überlebenswichtiger“ Bedeutung für das Gelingen Ihres Projektes „Selbstständigkeit“.

Zugangsvoraussetzungen:

- Gute Allgemeinbildung
- Abgeschlossene Berufsausbildung oder Fachhochschul-/Hochschulabschluss und mindestens ein Jahr Berufserfahrung
- Studienabbrecher mit mehrjähriger einschlägiger beruflicher Tätigkeit
- Gute Deutsch-Kenntnisse
- Englisch-Grundkenntnisse sind hilfreich, jedoch nicht Bedingung
- EDV-Erfahrung auf Benutzerebene wünschenswert (Word, Excel, Internet)
- Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit

Merkmale der modularen Weiterbildung:

- Aufbauend auf Ihren Vorkenntnissen
- Präsenz eines erfahrenen Trainers mit mehrjähriger Berufserfahrung im Bereich Vertrieb
- Fachliteratur
- Ständige Lernzielkontrolle mit Bewertung nach jedem Modul
- Unterstützung bei der Analyse von Stellenangeboten und der Bewerbung
- Laufender Einstieg jederzeit zu Beginn eines Moduls

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Fördermöglichkeiten

Die Weiterbildung ist durch die Arbeitsagentur genehmigt und ein Einstieg ist, bei entsprechender Qualifikation, an bestimmten und genau definierten Einstiegspunkten möglich.

- Die Förderung über den Bildungsgutschein der Arbeitsagenturen oder Argen ist möglich
- Weitere Fördermöglichkeiten für Soldaten, Rehabilitanden und weitere Zielgruppen existieren – fragen Sie unsere Berater in den GFN Schulungsorten.

Ausbildungsnachweis und Abschluss

Der Nachweis der Lehrgangsteilnahme und des erfolgreichen Abschlusses erfolgt durch ein Zeugnis der GFN AG über die inhaltlichen Ausbildungsabschnitte und Leistungsnachweise, die im Verlauf der Maßnahme zu erbringen sind.

Darüber hinaus erhalten Sie die Möglichkeit, bei Vorliegen der persönlichen Zulassungsvoraussetzungen als Nachweis Ihrer erworbenen Qualifikation bei der Industrie- und Handelskammer die Prüfung zum anerkannten **Abschluss Geprüfter Fachberater im Vertrieb / Geprüfte Fachberaterin im Vertrieb** abzulegen.

Die modulare Lösung

Das GFN TriFORUM „Customer Relationship Management (CRM) in der Praxis“

Durch unsere intensiven Kontakte zu einer Vielzahl von Unternehmen unterschiedlichster Größe kennen wir, die GFN-Mitarbeiter, die Anforderungen, welche an Vertriebspezialisten gestellt werden. Die daraus resultierenden Erkenntnisse sind in unser modulares Konzept für diese Weiterbildung eingeflossen. Wir versetzen Sie als Teilnehmer an diesem Lehrgang in die Lage, Ihren Tätigkeitsbereich im Vertrieb zu planen, zu steuern und zu regeln, Verkaufsgespräche vorzubereiten, anzubahnen und durchzuführen und Vertriebskonzepte mit dem Ziel auszuarbeiten, für den Kunden bedarfsgerechte Lösungen auszuarbeiten. Ihre situative Kompetenz, d.h. Ihre Fähigkeit zur Selbstorganisation sowie zu strukturiertem und zielorientiertem Handeln wird deutlich verbessert. Als führender Weiterbildungsanbieter im Bereich der Informationstechnologie bietet die GFN Ihnen einen fundierten Einstieg in die Nutzung von EDV-Anwendungen aus Vertriebsicht, wobei dies mehr bedeutet als Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Outlook oder ähnlich gelagerte EDV-Standardanwendungen beherrschen zu lernen.

Einen besonderen Schwerpunkt Ihrer Weiterbildung stellt das Thema Customer Relationship Management (CRM) dar. Weil der Erfolg eines Unternehmens wesentlich vom effizienten Einsatz eines funktionierenden CRM-Systems durch bestens ausgebildete Mitarbeiter abhängt, ist die Fähigkeit eines Bewerbers, solche Systeme zu beherrschen, ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal gegenüber Mitbewerbern um den begehrten Arbeitsplatz. Warum aber ist das so?

Bestmögliche Kundenbeziehungen sind der Schlüssel für den Erfolg eines Unternehmens. Im Zuge der Globalisierung und Liberalisierung der Märkte sind Produkte und Dienstleistungen weitgehend austauschbar geworden. Von unterschiedlicher und bemerkbarer Qualität allein sind bedarfsgerechte Kundenansprache, der dann folgende ausführliche Dialog mit dem Kunden und schließlich ein daraus resultierendes Angebot, was optimal auf seine Bedürfnisse abgestimmt ist. Kundenorientierung in Beratung und Vertrieb stellt also einen eindeutigen Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern dar. Einen neuen Kunden zu gewinnen ist um ein Vielfaches aufwändiger und teurer, als einen vorhandenen durch umfassende Betreuung zu halten. Der CRM-Lebenszyklus löst als ganzheitlicher Ansatz zur Pflege der Kundenbeziehungen vom Marketing über den Vertrieb bis hin zum Service dieses sensible Problem. CRM ist dabei sowohl Geschäftsphilosophie als auch effizientes softwaretechnisches Werkzeug zur Gewährleistung von Kundenzufriedenheit und -identifikation.



TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Entsprechend der heutigen Bedeutung von CRM-Systemen stellen die Themen Aufbau, Aufgaben und Voraussetzungen dieser CRM Systeme den herausragenden Schwerpunkt unserer modularen Weiterbildung dar.

Die ganzheitliche Umsetzung

Wie in all unseren Lehrgängen bilden Theorie und Praxis auch in dieser Konzeption eine Einheit. Während der gesamten Dauer Ihrer Fortbildung werden Sie von einem Lernbegleiter unterstützt. Er ist Ihr Ansprechpartner in allen Fragen Ihrer Ausbildung, egal ob es dabei um inhaltliche Fragen oder um Fragen zur Modifizierung des individuell erstellten Lehrplans geht.

Was ist das besondere an dieser Konzeption? Das Konzept „Customer Relationship Management (CRM) in der Praxis“ sieht vor, dass ein Bewerber, der diese Weiterbildung absolviert, in der Regel 120 Tage benötigt, um alle Module zu durchlaufen. Im Einzelfall können auch kürzere Verweildauern dadurch entstehen, dass ein Bewerber schon über einen Teil des Wissens verfügt, das Gegenstand der Weiterbildung ist.

Auch längere Verweildauern sind im Einzelfall möglich, wenn zum Beispiel eine nur halbtags abkömmlische Frau am Ende ihrer Erziehungszeit diesen Weg als Wiedereinstieg in den Beruf wählt.

„Grau teurer Freund ist alle Theorie ...“

In jedem Fall wird sichergestellt, dass jeder Teilnehmer während der Zeit seiner Fortbildung das **lehrgangsbegleitende Projekt** – eine individuelle Aufgabenstellung an „seinem“ CRM Modul erfolgreich abschließt. Auch dabei wird er von seinem Lernbegleiter unterstützt.

Dieses Projekt wird von ihm während des gesamten Verlaufs seiner Weiterbildung bearbeitet. Vorbehaltlich der Unterstützung durch die lokalen Arbeits-Agenturen ist ein „**virtueller Firmenverbund**“ geplant, der das Zusammenwirken der Teilnehmer an den GFN-Standorten ermöglicht, an denen das Konzept **Customer Relationship Management (CRM) in der Praxis** realisiert wird. Die Teilnehmer erhalten somit Einblicke in die Bereiche Vertrieb und Marketing, aber auch in die Welt des Kunden, indem z.B. die Kursteilnehmer in Stuttgart die Rolle der Kunden für die Teilnehmer in Heidelberg übernehmen, gleichzeitig jedoch die Teilnehmer in Köln als ihre Kunden zu pflegen haben.

CRM – Projekt			
IT im Vertrieb			
Korrespondenz Dokumentation (Word)	Informations- beschaffung Kommunikation (Internet, Outlook)	Kalkulation (Excel)	Visualisierung Präsentation (Mindmapping, Powerpoint)
CRM - Theorie und Praxis			
Kunden- orientierung Kunden- potenziale	CRM Funktionsumfang	CRM Projekte realisieren	Microsoft CRM in der Praxis
BWL	Recht	Marketing	Vertriebs- Technik

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Das „**TriFORUM-Konzept**“ entspricht den Qualifikationsanforderungen, die an erfolgreiche Vertriebsmitarbeiter gestellt werden: Gängige Werkzeuge der Informationstechnik müssen beherrscht werden und werden in Ebene I behandelt. Die Ebene III vermittelt das Fachwissen zum Thema Vertrieb, einschließlich benachbarter Gebiete wie Recht, Betriebswirtschaft und Marketing. Die Ebene II befasst sich mit dem Management von Kundenbeziehungen und stellt die Verbindung zwischen der Vertriebsebene und der IT-Ebene dar. Neue Software-Produkte, die CRM-Lösungen, eröffnen neue Methoden der Kundenbeziehungen. Wir zeigen in der Praxis, welchen Leistungsumfang diese Produkte haben und wie sie erfolgreich eingesetzt werden können.

Der individuelle Einstieg

Bevor Sie Ihre Weiterbildung bei der GFN beginnen können, findet im jeweiligen Trainingscenter der GFN AG ein ausführliches Beratungsgespräch mit einhergehenden Profilierungstests statt. Anhand dieses Profilings, was wesentlich auch auf Ihrer Bereitschaft zur fachlichen Selbstauskunft basiert, erstellen unsere Lernberater einen individuellen Lehrplan für Sie. Aufgrund dieser Vorgehensweise ist es möglich, dass Sie in der Regel innerhalb kurzer Zeit mit Ihrer Weiterbildung starten können, spätestens jedoch nach sechs Wochen. Dadurch werden Zeit und Geld gespart und unnötiges Warten unterbleibt. Weiterhin ist so sicher gestellt, dass Ihre Weiterbildung auch garantiert beginnt. Alles, was Sie tun müssen, ist, sich umgehend mit dem für Sie zuständigen Kostenträger zu Fragen der Förderung in Verbindung zu setzen – z.B. Ihrer Arbeitsagentur, Arge oder Ihrem Ansprechpartner bei Bundeswehr, LVA oder BfA. Selbstverständlich können Sie auch bei Vorliegen der Voraussetzungen auf eigene Kosten an dieser Weiterbildung teilnehmen. Wie auch immer Sie vorgehen, wir unterstützen Sie dabei gerne beratend.

Die IHK-Prüfung

Vorbemerkungen

Das Design unseres TriFORUM wurde so gewählt, dass im Vordergrund eine praxisnahe Vermittlung von Kenntnissen und Fertigkeiten steht, die für eine erfolgreiche vertriebsorientierte Tätigkeit in mittleren und großen Unternehmen erforderlich sind. Zugleich bieten wir Teilnehmern, die die einschlägigen Zugangsvoraussetzungen erfüllen die Möglichkeit, das Wissen zu erwerben, das für den Erfolg bei der IHK-Prüfung zur/zum Fachberater/-in Vertrieb benötigt wird. Den allgemeinen Rahmen bildet die am 31. Oktober 2001 im Bundesgesetzblatt veröffentlichte

Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Abschluss Geprüfter Fachberater im Vertrieb/Geprüfte Fachberaterin im Vertrieb

Laut dieser Verordnung ist „durch die Prüfung festzustellen, ob der Prüfungsteilnehmer/ die Prüfungsteilnehmerin die notwendigen Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen besitzt, um eigenständig und verantwortlich folgende Aufgaben wahrzunehmen:

- Systematisches und strukturiertes Planen, Steuern sowie Regeln des eigenen Tätigkeitsbereichs im Vertrieb,
- Verkaufsgespräche vorbereiten, anbahnen und durchführen,
- Individuelle Vertriebskonzepte im Kundenkontakt - unter Beachtung der Schnittstellen zu weiteren Funktionsbereichen sowohl des eigenen Unternehmens als auch des Kundenunternehmens - ausarbeiten,
- Sachgerechtes Aufbereiten zielbezogener Informationen im Vertrieb für die Rückkopplung an das eigene Unternehmen.

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Die Prüfung gliedert sich in folgende Handlungsbereiche:

- Methodisches Arbeiten unter Anwendung moderner Informationstechnologien,
- Wirtschaften unter Berücksichtigung von Kosten-/Nutzenaspekten,
- Marktchancen identifizieren und die Marketinginstrumente zielgerichtet einsetzen,
- Rechtsfragen aus der Vertriebspraxis prüfen und bearbeiten,
- Kundenkontakte effektiv und effizient gestalten.

Ergänzend zu dieser Verordnung wurden die Kursinhalte um Themen ergänzt, die für Teilnehmer interessant sind, die die Selbstständigkeit anstreben und sich mit dem Gedanken tragen, ein eigenes Unternehmen zu gründen. Außerdem werden moderne Techniken des Managements von Kundenbeziehungen (CRM – Customer Relationship Management) in Theorie und Praxis mit einem hohen Gewicht behandelt, da derartige Kenntnisse Ein- und Aufstiegschancen sowohl in mittelständischen Unternehmen, als auch in Großbetrieben erheblich erhöhen.

Zulassungsvoraussetzungen

(1) Zur Prüfung ist zuzulassen, wer

1. eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anerkannten dreijährigen kaufmännischen Ausbildungsberuf und eine mindestens einjährige kaufmännische Praxis

oder

2. eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem Ausbildungsberuf und eine mindestens zweijährige kaufmännische Praxis nachweist. Die kaufmännische Berufspraxis muss der beruflichen Fortbildung zum Fachberater im Außendienst dienlich sein.

(2) Abweichend von Absatz 1 kann zur Prüfung zugelassen werden, wer durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft macht, dass er Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen erworben hat, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

Start

Ihre Regelverweildauer in Ihrem GFN-Lehrgang beträgt 120 Schulungstage. Der Lehrgang selbst ist in drei eigenständige Themenkreise aufgeteilt und bietet drei definierte Einstiegspunkte jeweils zu Beginn eines neuen Themenblocks.

Die Themen im Überblick

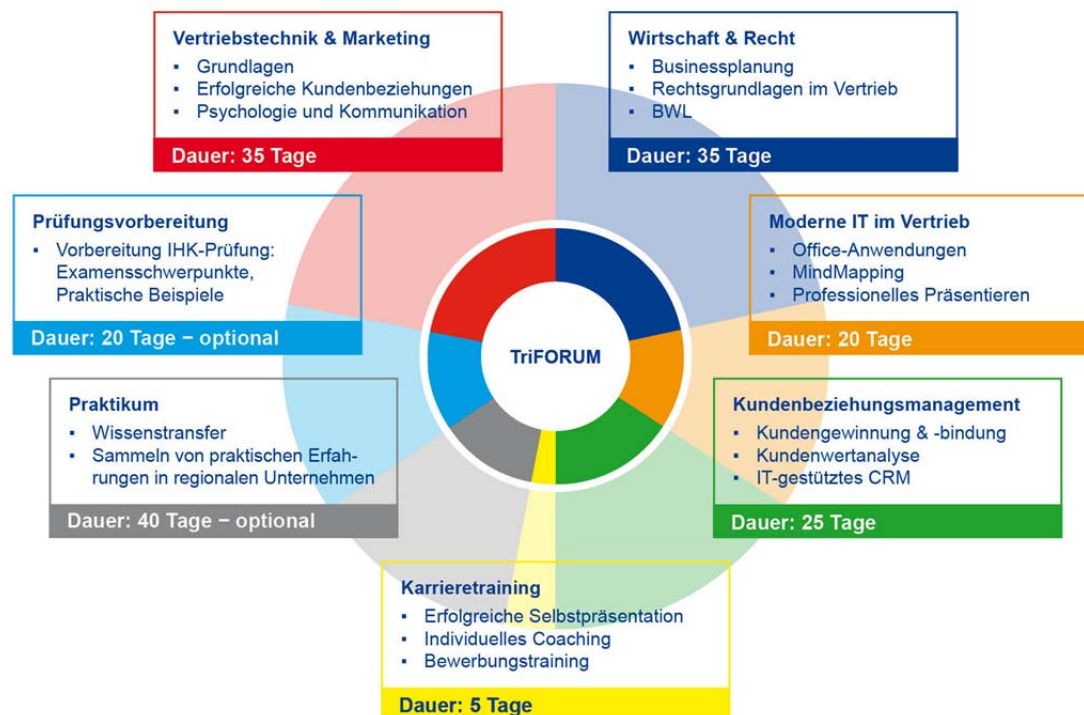
Das ganze Stoffgebiet, das ein(e) Fachberater(in) im Vertrieb beherrschen muss, wurde von uns zu vier Themenkreisen zusammengefasst, die wiederum in Einzelmodule unterteilt sind.

Durch diese Aufteilung können wir Ihnen Einstiegspunkte jeweils zu Beginn eines neuen Themenblocks anbieten.



TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Die TriFORUM-Themenkreise im Überblick



Dauer:

120 Schulungstage, bei 9 UE / Tag

Inhalte der Einzelmodule:

Auf den Folgeseiten finden Sie die inhaltlichen Schwerpunkte der einzelnen Module. Wir sind bestrebt, stets aktuellste Informationen zu liefern, was unter Umständen Auswirkungen auf die Detail-Inhalte der Einzelmodule haben kann. Auslöser hierfür können z.B. neue Releases bei IT-Produkten oder geänderte Prüfungsanforderungen sein.

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Themenkreis Wirtschaft und Recht

Modul BWL: Wirtschaft und Unternehmen – Volks- und Betriebswirtschaft für Vertriebsmitarbeiter (Dauer 17 Tage)

Zielsetzung

Am Anfang dieses Moduls steht eine Betrachtung marktwirtschaftlicher Zusammenhänge in einer durch Globalisierung zunehmend komplexen Ökonomie (Marktbedürfnisse, Produktionsprozesse, volkswirtschaftliche Gesamtrechnung, Wirtschaftspolitik). Anschließend werden Sie mit betriebswirtschaftlichen Aspekten vertraut gemacht, die es ihnen ermöglichen, Ihre eigene Tätigkeit im Rahmen unternehmerischer Ziele zu steuern. Sie werden somit zu einem kompetenten Gesprächspartner für Ihre Kunden bei ökonomischen Fragestellungen und deren Auswirkungen.

Bei Beendigung des Moduls sind Sie in der Lage, Zusammenhänge rationalen Wirtschaftens zu verstehen, Marktformen zu analysieren und Preisbildungsstrategien abzuleiten, Geld- und währungspolitische Aspekte im Rahmen der Globalisierung zu verstehen, Aufgaben und Abläufe im Unternehmen zu verstehen und zu analysieren und Mechanismen des Rechnungswesens und der Finanzierung zu begreifen. Diese Kenntnisse sind Voraussetzung für das Wirtschaften unter Berücksichtigung von Kosten- und Nutzenaspekten.

Die Themen im Überblick:

- Zusammenhänge rationalen Wirtschaftens
- Marktformen und Preisbildungsstrategien
- Aufgaben und Abläufe in einem Unternehmen
- Betriebswirtschaftliche Kennzahlen
- Standortbestimmung der Betriebswirtschaftslehre
- Ziele und konstitutive Faktoren der Unternehmung
- Planung und Entscheidung
- Beschaffung
- Marketing und Absatz
- Rechnungswesen und Buchführung
- Kosten- und Leistungsrechnung
- Steuern und steuerliche Nebenleistungen
- Finanzierung und Liquiditätssicherung
- Investition und Unsicherheit
- Organisation und organisatorischer Wandel
- Personalpolitik und Mitarbeiterkommunikation
- Bilanzierung und Jahresabschluss
- Controlling und Revision
- Erfolgsfaktoren und betriebliche Implementierung
- Electronic Business
- Dienstleistungsmanagement

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Themenkreis Wirtschaft und Recht

Modul JUR: Rechtsfragen aus der Vertriebspraxis und bei der Unternehmensgründung (Dauer 18 Tage)

Zielsetzung:

Unabhängig davon, ob Sie ein eigenes Unternehmen gründen oder im Vertriebsbereich eines Unternehmens tätig sein werden – die für den jeweiligen Tätigkeitsbereich relevanten Rechtsgebiete müssen Sie kennen und versteht und deren Bestimmungen praxisorientiert umsetzen können.

In diesem Rahmen lernen Sie die Grundsätze und Zusammenhänge des Rechtswesens und vertriebsrelevante Rechtsbestimmungen des BGB und HGB kennen. Weitere Themen sind die Chancen und Risiken im Rahmen des gewerblichen Rechtsschutzes und deren Auswirkungen und umweltrechtliche Bestimmungen.

Teilnehmer, die das Ziel einer eigenen Existenzgründung haben, werden mit den Informationen versorgt, die zu diesem Schritt benötigt werden. Dies beschränkt sich nicht nur auf Rechtsfragen. Sie erhalten zudem eine Vielzahl von Tipps, beginnend bei der Wahl der günstigsten Rechtsform, über Finanzierungs-/Fördermittel, bis hin zu Steuern und Versicherungen.

Die Themen im Überblick:

- **Einführung in das Recht**
 - Geschichte und Entwicklung (Entstehung von Recht, Durchsetzung von Rechtsregeln, Geschichtliche Ursprünge und Entwicklung des deutschen Rechts)
 - Funktionen und Prinzipien des Rechts
 - Die Idee der Gerechtigkeit – Naturrecht und positives Recht
 - Ungeschriebenes und geschriebenes Recht
 - Grundlegende Einteilungen (Öffentliches Recht und Privatrecht, materielles und formelles Recht, Zwingendes und nachgiebiges Recht)
- **Bürgerliches Recht**
 - Einleitung zum Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB)
 - Rechtssubjekte und deren Teilnahme am Rechtsleben: Rechtsfähigkeit – Natürliche und juristische Personen, Geschäftsfähigkeit, §§ 104ff, Deliktfähigkeit, §§ 823ff
 - Vertragsabschluss und Vertragserfüllung: Willenserklärungen, Abschluss eines Rechtsgeschäftes, Kaufvertrag über bewegliche Sache, §§ 433ff, Pflichten aus dem Kaufvertrag – Abstraktionsprinzip – Sachmangel, Grundsatz der Vertragsfreiheit – Bedeutung der AGB – andere wichtige Vertragsarten
 - Leistungsstörungen und ihre Folgen: Unmöglichkeit, Verzug/ Schuldnerverzug, positive Vertragsverletzung, „culpa in contrahendo“
 - Ungerechtfertigte Bereicherung: Bereicherung durch Leistung ohne rechtlichen Grund – Nichtigkeit von Rechtsgeschäften, Bereicherung in sonstiger Weise, Folgen
 - Unerlaubte Handlung: Strafbare und unerlaubte Handlung, Voraussetzungen der unerlaubten Handlung, Folgen: Schadensersatz – Schmerzensgeld, Sonderfälle
 - Sicherungsmittel: Allgemeine Fragen des Sachenrechts (Eigentumsübertragung, gutgläubiger Erwerb vom Nichtberechtigten), Eigentumsvorbehalt, Sicherungsübereignung und Pfandrecht, Hypothek und Grundschuld
- **Handels- und Gesellschaftsrecht**
 - Handelsrecht als Sonderprivatrecht des Kaufmanns: Entwicklung und Zweck des Handelsrechts, Kaufmannsbegriff, Sonderregeln für Handelsgeschäfte,
 - Handelsstand: Firma, Handelsregister, Prokura und Handlungsvollmacht
 - Personengesellschaften: (BGB-Gesellschaft, §§ 05ff BGB, Offene Handelsgesellschaft (OHG), Kommanditgesellschaft (KG)

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

- Juristische Personen: Eingetragener Verein (e.V.), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH), Aktiengesellschaft (AG), GmbH & Co KG
- Rechnungslegung
- Der gewerbliche Rechtsschutz
- **Wettbewerbsrecht**
- **Umweltrecht**
- **Schutz geistigen Eigentums**
- **Patentrecht**
- **Markenrecht**
- **Geschmacksmustergesetz**
- **Existenz- / Unternehmensgründung**
 - Unternehmensformen
 - Finanzierung, Fördermittel
 - Steuern und Versicherungen
- **Verwaltungsrecht**
 - Kontrolle und Überwachung der Verwaltung: Kontrolle durch die Verwaltung, die Gerichte, das Parlament - Petition

Themenkreis Informationstechnologie und CRM

Modul IT: Moderne Informationstechnologien im Vertrieb (Dauer: 20 Tage)

Zielsetzung:

Eine der Voraussetzungen für den Vertriebs Erfolg ist methodisches Arbeiten, wobei die Anwendungen moderner Informationstechnologien Sie dabei unterstützen, Ihre Arbeitskraft optimal einzusetzen und kreative Ideen zu entwickeln, um somit vorgegebene Ziele systematisch und wirtschaftlich zu erreichen. Ein Schwerpunkt ist der Einsatz der Microsoft Office Produkte (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) aus Sicht eines Vertriebsmitarbeiters mit entsprechenden praxisorientierten Übungen.

Das Internet ist die globale Plattform für Unternehmenspräsentationen, elektronischen Handel und für Informationsbeschaffung. Sie lernen professionell im Internet zu recherchieren, um Informationen über Unternehmen und Organisationen und damit über potentielle Kunden und eigene Wettbewerber zu gewinnen.

Zunehmende Verbreitung findet das Programm MindManager, mit dem Sie Gedanken und Ideen mit Mindmaps entwickeln, strukturieren und visualisieren können.

Eine hohe Investitionsbereitschaft zeigen Unternehmen derzeit beim Einsatz von elektronischen Informationssystemen zur Vertriebsunterstützung wie SIS (Sales Information System) und CRM (Customer Relationship Management), die bisher unbekannte Unterstützung beim Management von Kundenbeziehungen liefern. Sie erhalten in diesem Modul einen umfassenden Überblick über deren Funktionsumfang und Einsatzmöglichkeiten. Den Abschluss bildet ein Blick auf die in einem Unternehmen eingesetzte kommerzielle Standard-Software (Finanzbuchhaltung, Kostenrechnung).

Die Themen im Überblick:

- Wichtige IT-Anwendungen aus Vertriebsicht
- Ideen entwickeln, strukturieren und visualisieren mit Mindmaps
- Mindmaps erstellen mit dem Programm MindManager
- Wirkungsvoll korrespondieren mit MS Word

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

- Erstellen eines Angebots mit MS Word
- Kalkulieren eines Angebots mit MS Excel
- Das Internet als Quelle für Informationen über potentielle Kunden und Wettbewerber - professionelle Recherchetechniken
- Elektronische Kommunikation, Termin-, Adress- und Aufgabenverwaltung mit MS Outlook
- Wirkungsvolles Präsentieren mit MS PowerPoint
- Elektronische Informationssysteme zur Vertriebsunterstützung im Überblick: SIS, VIS, CAS, CRM
- Die kommerzielle Basis-Software im Unternehmen

Themenkreis Informationstechnologie und CRM

Modul ACRM: Kundenbeziehungsmanagement: von der kalten Adresse zum Stammkunden (Dauer 10 Tage)

Zielsetzung:

Erfolgreiche Vertriebsmitarbeiter werden selten geboren. Wettbewerbsvorteile werden vielmehr dadurch möglich, dass Sie verschiedene Analysetechniken beherrschen, zielgerichtet und planvoll handeln durch den Einsatz geeigneter Verfahren und Methoden und sich dadurch einen zeitlichen und qualitativen Vorsprung vor Ihren Konkurrenten schaffen.

Umso besser Sie Ihre Kunden und deren Branche kennen, um so mehr können Sie den Erwartungen des Unternehmens entsprechen, die Umsatz- und Gewinnprognosen aus den Budgets und Forecasts erwarten. Besondere Betrachtung finden die Kundenwert- und Portfolioanalyse in Bezug auf Potential und relativen Umsatz.

Nach Beendigung dieses Moduls verfügen Sie über einen Werkzeugkasten, dessen Inhalt Ihnen in jeder Phase des Vertriebsprozesses wertvolle Unterstützung bietet.

Die Themen im Überblick:

- Elemente des Gebietsmanagement
- Kundeninformationen beschaffen
- Strategische Ausrichtung der Vertriebsaktivitäten
- Budgetierung/ Forecasting
- Gängige Kundenwertanalysen (ABC-Analyse, 123-Analyse, Kundenportfolio)
- Scoring Modelle kennenlernen
- Customer Live Time Value
- Portfolioanalyse
- Potentialausschöpfung
- Grundlagen Konfliktmanagement
- Beschwerde- und Reklamationsmanagement

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Themenkreis Informationstechnologie und CRM

Modul MSCRM: CRM-Praxis mit Microsoft CRM (Dauer 15 Tage)

Zielsetzung:

In der Vergangenheit waren die Tools für das effektive Management von Kundenbeziehungen häufig nur auf Großunternehmen zugeschnitten, welche die Ressourcen für langfristige Implementierungsprozesse aufbringen sowie die hohen Schulungs-, Anpassungs- und Wartungskosten tragen konnten. Microsoft CRM bietet leistungsfähige CRM-Funktionalitäten vom ersten Tag an. Es lässt sich effizient und wirtschaftlich anpassen, ist leicht zu pflegen und kann in bestehende IT-Umfelder integriert werden. Microsoft CRM ist eine Lösung, die den Möglichkeiten und Erwartungen mittelständischer Unternehmen entspricht und sie beim Aufbau profitablerer Kundenbeziehungen unterstützt. Es ist eine leicht zu bedienende, flexible und integrierte Lösung, die das Unternehmen und dessen Mitarbeiter unterstützt, qualifizierte Entscheidungen zu treffen, den Verkaufserfolg zu steigern und einen erstklassigen Kundenservice zu bieten.

In diesem Modul lernen Sie, mit der Arbeitsoberfläche von Microsoft CRM umzugehen, durch die Datensätze zu navigieren und diese zu pflegen. Sie sind danach in der Lage, die Funktionen zur Verkaufsunterstützung und für den Kundendienst effizienzsteigernd einzusetzen.

Die Themen im Überblick:

- Microsoft CRM Übersicht
- Benutzeroberfläche und Arbeiten mit Datensätzen
- Kunden, Kontakte und Aktivitäten
- Notizen und Anhänge
- Sales for Outlook Client
- Sales Standard und Professional
- Produktkatalog
- Customer Service Standard und Professional
- Sicherheit-Übersicht
- Workflow Manager
- Sales-Prozesse
- Workflow Monitor
- Anwendungseinstellungen

Themenkreis Vertriebstechnik und Marketing

Modul MKT: Marktchancen identifizieren, Marketinginstrumente zielgerichtet einsetzen (Dauer 17 Tage)

Zielsetzung:

Voraussetzung für den Vertriebs Erfolg ist es, Marktchancen identifizieren und die Marketinginstrumente zielgerichtet einsetzen zu können. Sie müssen in der Lage sein, mit den Instrumenten und Methoden des strategischen sowie des taktischen Marketings umzugehen, Käuferbedürfnisse und Käuferinteressen aufzuspüren, zu entwickeln und die sich daraus ergebenden Marktchancen gewinnbringend zu nutzen. Konkret bedeutet dies, im Rahmen der Marktforschung wesentliche Marktinformationen zu erheben und das so erworbene Marktwissen zu nutzen, um strategisch geplante Kaufangebote zielgerichtet zu entwickeln. Die eigene Marketingleistung ist stets zu überprüfen und zu bewerten, um Messgrößen für ihren Erfolg zu ermitteln. Der zunehmende Wettbewerb macht es erforderlich, in die Planung der Marketingaktivitäten auch neue Medien im Marketing und Vertrieb zu berücksichtigen.

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Die Themen im Überblick:

- Ziele und Nutzen der Marktforschung
- Marktinformationen erheben und Marktwissen nutzen
- Marktchancen erkennen
- Strategisch geplante Kaufangebote zielgerichtet entwickeln
- Grundlagen Marketing – seine Bedeutung im Unternehmen
- Marketinginstrumente zielgerichtet einsetzen
- Marketingplanung im Unternehmen
- Controlling-Instrumente im Marketing
- Neue Medien in Marketing und Vertrieb

Themenkreis Vertriebstechnik und Marketing

Modul VTEK: Vertriebsmanagement – Techniken für den erfolgreichen Vertrieb (Dauer 18 Tage)

Zielsetzung:

Erfolgreiche Vertriebsmitarbeiter werden selten geboren. Wettbewerbsvorteile werden vielmehr dadurch möglich, dass Sie verschiedene Vertriebstechniken beherrschen, zielgerichtet und planvoll handeln und durch den Einsatz geeigneter Verfahren und Methoden sich einen zeitlichen und qualitativen Vorsprung vor Ihren Konkurrenten schaffen.

Doch nicht nur die Techniken des originären Vertriebsprozesses müssen Sie beherrschen. In vielen Unternehmen ergeben sich Umsatz- und Gewinnprognosen aus den Budgets und Forecasts der Vertriebsmitarbeiter. Entsprechend hoch ist die Erwartung an deren Präzision. Neben Techniken, die in jedem Vertriebsprozess sinnvoll anwendbar sind, gilt eine besondere Betrachtung dem Key Account Management.

Nach Beendigung dieses Moduls verfügen Sie über einen Werkzeugkasten, dessen Inhalt Ihnen in jeder Phase des Vertriebsprozesses wertvolle Unterstützung bietet.

Die Themen im Überblick:

- Psychologische und soziologische Einflussfaktoren auf das Kaufverhalten
- Kundenorientiertes Handeln
- Kundenbedürfnisse und Käuferverhalten ermitteln
- Präsentationen wirkungsvoll gestalten und durchführen
- Zeit- und Selbstmanagement
- Stressmanagement
- Arbeitstechniken
- Argumentations- und Fragetechniken
- Gesprächsführung / Kommunikation
- Kundenbeziehungen aufbauen (Akquise) und pflegen
- Erfolg im Verkaufsgespräch

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Themenkreis Karriere

Modul BEWE: Bewerbungstraining (Dauer 5 Tage)

Zielsetzung:

Wie kommt es, dass manche Arbeit suchenden hunderte von Bewerbungen verschicken, und nur zwei oder drei Einladungen zu Vorstellungsgesprächen bekommen, andere hingegen mit kaum fünfzig Bewerbungen zehn Gesprächstermine und mehr erhalten? Ist es nur die Qualifikation? Nein - der große Unterschied liegt darin, **WIE** sie sich bewerben!

In diesem Modul bereiten wir Sie auf eine große und für Ihr zukünftiges Leben entscheidende Aufgabe vor. Sie erhalten die Möglichkeit, sich professionell, sicher und umfassend auf Ihren Einstieg ins Berufsleben vorzubereiten. Sie werden lernen, sich mit allen Phasen der Bewerbung auseinanderzusetzen und diese professionell zu bearbeiten, um sich erfolgreich im Berufsleben zu etablieren. Sie werden den Bewerbungsprozess planen, steuern und durchführen wie eine Werbekampagne in eigener Sache. Es gibt nicht viele Dinge auf dieser Welt, die so subjektiv sind wie eine Bewerbung. Die Unternehmen suchen nicht immer den Besten, sondern den am besten Geeigneten für den Job. Dabei entscheiden nicht nur die fachlichen, sondern auch die menschlichen Eigenschaften und Fähigkeiten.

Kein Arbeitgeber will die Lösung Ihres Problems sein - er hat selbst genügend da-von. Lösen Sie eines seiner Probleme, dann haben Sie Ihres gleich mitgelöst.

Haben Sie keine Angst vor Absagen. Bewerbung ist ein ganz normaler Job, in dem es Höhen und Tiefen gibt. Bewerben ist das Werben um einen neuen Partner – ganz wie im täglichen Leben. Und manchmal dauert es nun mal etwas länger, einen attraktiven Partner zu finden.

Die Themen im Überblick:

- Bewerben als Prozess
- Arbeitslos – Was nun?
- Stärken- und Schwächenprofil
- Stellenangebote recherchieren
- Zeitarbeit
- Die Online-Bewerbung
- Die Initiativbewerbung
- Aufbau der Bewerbungsunterlagen
 - Ihr Lebenslauf
 - Ihre menschlichen Stärken
 - Ihre fachlichen Stärken
 - Ihr Lichtbild
 - Ihre Zeugnisse und Unterlagen
 - Das richtige Anschreiben
- Das Vorstellungsgespräch – Ihre Selbstpräsentation
 - Wirksam auftreten lernen im Vorstellungsgespräch - ausstrahlen von Sicherheit
 - Einem roten Faden folgen können, wenn es heißt: "Erzählen Sie mal etwas von sich!"
 - Auf 20 Fragen eine persönlich sinnvolle Antwort wissen
 - Verhaltensweisen, die als Beziehungskiller wirken, meiden lernen
 - Verhaltensweisen, die als Beziehungsförderer wirken, anwenden lernen



TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

TriFORUM - Auf einen Blick:

Customer Relationship Management (CRM) in der Praxis optional zum IHK Geprüften Fachberater/-in im Vertrieb

Beginn Ihrer Weiterbildung:	Individueller Einstieg alle 4 Wochen
Regelverweildauer:	6 – 12 Monate
Unterrichtszeiten:	5 Tage in der Woche
Tägliche Anwesenheit:	8 Zeitstunden (9 Unterrichtseinheiten plus Pausen)
Betriebspraktikum:	bis zu 3 Monaten
Prüfungsvorbereitung:	20 Tage
IHK-Prüfung	
Schriftlich	4 Prüfungen
Mündlich	1 Prüfung

Information und Anmeldung: GFN AG
FreeCall: 0800 436 436 436
Fax: +49 6221 8322-88
E-Mail: info@gfn.de
Internet: www.gfn.de

Ansprechpartner im GFN Trainingscenter Heidelberg:

Renate Stich, renate.stich@gfn.de
Johannes Hirzel, johannes.hirzel@gfn.de

Unverbindliches Beratungsgespräch:
täglich nach telefonischer Vereinbarung

TriFORUM – Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz

Ihre GFN Schulungsorte

Hamburg	Hammerbrookstraße 90, 20097 Hamburg Telefon: +49 40 636038-0
Berlin	Alt Moabit 91 b, 10559 Berlin Telefon: +49 30 3116394-30
Kassel	Karthäuserstraße 8, 34117 Kassel Telefon: +49 561 80700-30
Köln	Subbelrather Straße 247-249, 50825 Köln Telefon: +49 221 95472-0
Koblenz	Pastor-Klein-Straße 17 b, 56073 Koblenz Telefon: +49 261 988647-0
Darmstadt	Holzhofallee 36 b, 64295 Darmstadt Telefon: +49 6151 95027-20
Mannheim	N7, 13-15, 68161 Mannheim Telefon: +49 621 124707-0
Heidelberg	Maaßstraße 24, 69123 Heidelberg Telefon: +49 6221 8322-0
Nürnberg	Thurn-und-Taxis-Straße 10, 90411 Nürnberg Telefon: +49 911 506366-0
Stuttgart	Curiestraße 5, 70563 Stuttgart Telefon: +49 711 94926-00
München	Dessauer Straße 6, 80992 München Telefon: +49 89 6993776-0
Donaueschingen	An der Donauhalle 5, 78166 Donaueschingen Telefon: +49 771 896690-0

GFN AG

Maaßstraße 24
69123 Heidelberg
Telefon: +49 6221 8322-0
Telefax: +49 6221 8322-88

FreeCall: 0800 436 436 436

E-Mail: info@gfn.de

Internet: www.gfn.de