



Trainings & Workshops

Für Sanitätshäuser & Gesundheitszentren

Moderner Vertrieb – modernes Management



Inhaber: Volker Böhning

**Wir beraten dich gerne.
Kontaktiere uns!**

**info@semperavanti.de
Mobil +49 175 5978052**



Das Team SEMPER AVANTI

Mit Kopf, Herz und Hand bei der Arbeit

Wir holen dich individuell ab und nehmen dich mit in eine strukturiertere sowie effizientere und erfolgreichere Herangehensweise und praktische Umsetzung in deinem Arbeitsalltag.

Bevor wir ein Konzept für dein Unternehmen entwickeln, sehen wir ganz genau hin. Wir priorisieren und formulieren gemeinsam mit dir präzise Ziele.

Wir sehen uns als externe Dienstleister als Teil deines Teams und verstehen uns als wichtigen Impulsgeber.

Unsere **Real Life Trainings** und **Coachings** sind geprägt von authentischem, partnerschaftlichem Miteinander und einer entspannten, vertrauensvollen Arbeitsatmosphäre. Es darf nicht nur gelacht werden – es soll gelacht werden.

Unser Antrieb ist die gemeinsame Gestaltung deiner Zukunft und deines Erfolges.

Alle unsere Trainer (zertifiziert nach §75 AMG), Coaches, Moderatoren und Berater haben langjährige Berufserfahrung sowie eigene Führungserfahrung im deutschen Gesundheitswesen. Somit stehen authentische, kompetente und „kritische“ Partner an deiner Seite.

GEZIELT VORAN.

Trainingsumsetzung

Wähle das für dich passende Format



Wir bieten unsere Trainings in unterschiedlichen Formaten an. Sie sind Face-To-Face, Live Online, als Blended Learning, Podcast oder Video Training umsetzbar.

Wir eruieren gerne gemeinsam mit dir, welches Format für deine Situation am besten geeignet ist.

Trainingsablauf

Bei mehrstufigen Trainingsprozessen

Unsere Trainings sind so konzipiert, dass sie aufeinander aufbauend jeweils aus einem Wechsel zwischen interaktivem Training sowie Umsetzungs- und Selbststudienphasen bestehen.

Bereits vor dem ersten Training findet bei Bedarf ein 60-90-minütiges **Kick-Off-Meeting** statt. Dieses dient der gezielten Vorbereitung der Teilnehmer, dem gegenseitigen Kennenlernen und der Klärung offener Fragen.

In den **Selbststudienphasen** erhalten die Teilnehmer von uns Impulse und Aufgaben, die sie eigenständig umsetzen und zum nächsten Training vorliegen haben. Ziel ist es, das Erlernte nachhaltig zu fördern und zu verfestigen. In den Selbststudienphasen steht bei Fragen der Trainer jederzeit zur Verfügung.

Abschluss des Trainingsprozesses ist das sog. „Best Practice Café“, das vor allem zur Sicherung der Nachhaltigkeit eingesetzt wird. Dieses findet ca. 3 Wochen nach dem letzten Training statt. In dieser ca. 60-90 minütigen **Live Online Session** tauschen die Teilnehmer ihre „Best Practices“ aus.

Frei nach dem Motto: von- und miteinander lernen.

Trainingsstufen

Du entscheidest

Einige der hier aufgeführten Trainings sind in zwei Trainingsstufen aufgeteilt, die aufeinander aufbauen.

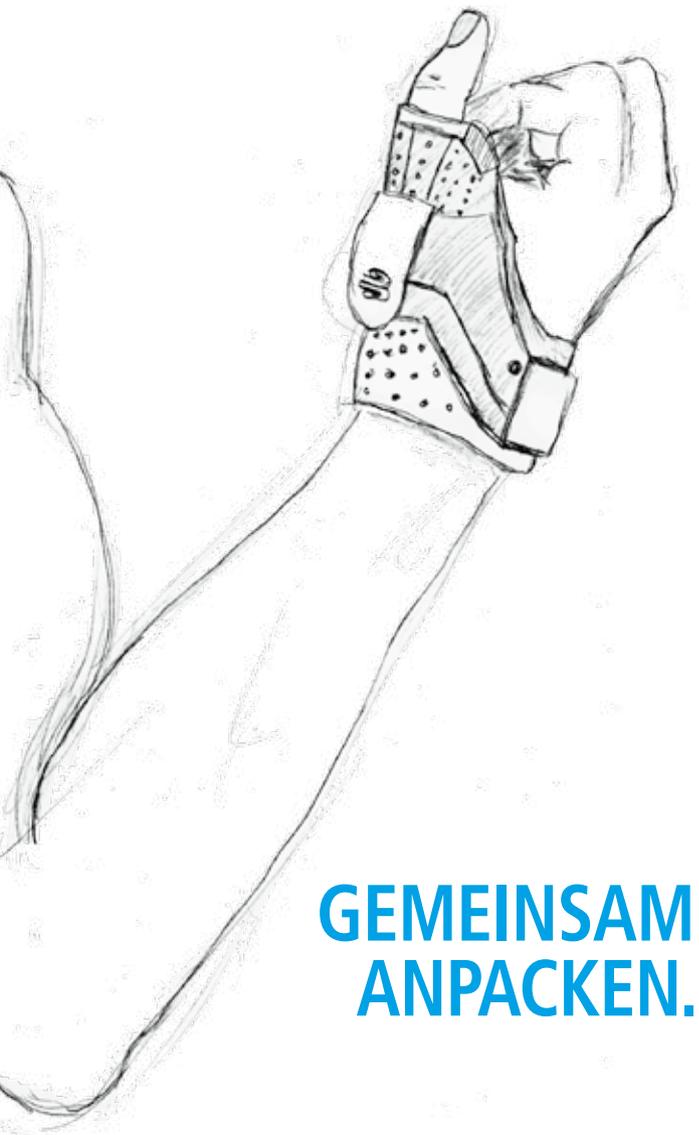
Basic und **Advanced**

Optimalerweise startest du mit unserem **Basic-Training** und belegst darauffolgend unser **Advanced-Training**.



REAL LIFE TRAINING
Praxisnah

Alle unsere Trainings/Workshops beinhalten Praxis-Exkurse – also realitätsnahe, authentische Szenario-Übungen.



GEMEINSAM ANPACKEN.

Sehr geehrte/r LeserInnen,

nahezu jedes Sanitätshaus und Gesundheitszentrum steht mit Mitbewerbern aus dem regionalen Umfeld im Vergleich. Der Kunde/Patient hat die Wahl, die Leistung bei dem einen oder dem anderen zu beziehen und geht in der Regel dorthin, wo er sich wohlfühlt und gut betreut wird. Zudem ist der Kunde oftmals bereits bei Betreten des Sanitätshauses/ Gesundheitszentrums gut über seine Krankheit sowie mögliche Heil- und Hilfsmittel informiert. Im Zweifelsfall kennt er auch schon etwaige Kosten.

Umso wichtiger wird an dieser Stelle die professionelle Kundenbetreuung und -bindung.

Denn: der Kunde kauft niemals das einzelne Produkt. Der Kunde kauft immer das gute Gefühl und die richtige Lösung.

Und genau hier setzen unsere Trainings – aufgeteilt in die 2 Modulreihen „**Beratung und Vertrieb**“ und „**Management und Führung**“ – an. Die Modulreihen bauen vielfach systematisch aufeinander auf und lassen sich gut kombinieren.

Ziele

1. Professionelle Mitarbeiterführung
2. Erfolgreiche Beratungs- und Verkaufskommunikation
3. Gezielte Kundenbindung
4. Loyalty Marketing
5. Gemeinsam im Team für unsere Kunden und uns

Inhalt

Beratung und Vertrieb.....	S. 6-14	Management und Führung	S. 15-21
Kommunikation	S. 7	Management - Grundlagen	16
D.I.S.G.	S. 8	Vision und Mission	16
Bedarf erkenn – Nutzen verkaufen	S. 9	Motivierende Unternehmenskultur	17
Die Erfolgsformel	S. 9	Teamentwicklung	18
Käuferlebnisse gestalten	S. 10	Laterale Führung	18/19
Schwierige Kunden und -gespräche	S. 10	Mitarbeiter Coachen	20
Zuzahlung – Eigenanteil – Wirtschaftliche Aufzahlung	S. 11	Das Hochleistungsteam	21
Zusatzverkäufe mit Zusatznutzen	S. 11		
Klinik-, Praxis- und Arztmanagement	S. 12		
Den Verkaufsprozess optimieren	S. 13		
Recall-Management	S. 13		
Individual Coaching	S. 14		

DEINE INDIVIDUELLE WEITERBILDUNG

Beratung und Vertrieb

**Kommunikation optimieren,
Emotionen wecken, Kunden binden.**

Die meisten hier aufgeführten Trainings sind **Basic**-Trainings. Du kannst einzelne Trainings oder auch die ganzheitliche Modulreihe buchen.

Die aufgeführten Ziele und Inhalte sind beispielhaft. Wir stellen die Trainings auf Basis deiner Wünsche ganz individuell zusammen.



Zeitlicher Rahmen/Ablauf

Kick-Off-Meeting: 60-90 Minuten

Selbststudienphase

Training

Best Practice Café: 60-90 Minuten

Gruppengröße je Training

Min. 4 Teilnehmer, max. 10 Teilnehmer

**ÜBERZEUGEND
BERATEN.
VERBINDUNGEN
SCHAFFEN.**

Kommunikation

Wort – Stimme – Körper



Wir empfehlen:



Kommunikation ist komplex, spannend und häufig herausfordernd.

Alles Verbale und Nonverbale nimmt dein Gesprächspartner unbewusst wahr und speichert es ab. Es wirkt auf ihn – positiv oder negativ.

In diesem Modul wirst du in die Lage versetzt, das von deinem Gesprächspartner Gesagte noch besser zu verstehen, zu beurteilen und zu reflektieren. Weiterhin vermitteln wir dir auch, wie Mimik, Gestik und deine Sprache bei deinen Kunden ankommt und was du tun kannst, um noch besser zu wirken.

AUTHENTISCH SEIN. HINHÖREN. ÜBERZEUGEN.

- Kommunikationsmodelle
Grundlagen der Kommunikation
- Hinhörtechniken
Aktives Hinhören schafft Verständnis füreinander
- Zielführendes Hinterfragen
- Feedback und Ich-Botschaft
So werden auch schwierige Situationen gemeistert
- Mit Fragen führen
Du lenkst das Gespräch und verstehst zudem deinen Gesprächspartner noch besser
- Meine Körpersprache
Meine wahre Kommunikation
- Die vier Verständlichmacher
So wirst du optimal verstanden
- Herausfordernde Situationen wertschätzend und souverän meistern
- Emotionale Kommunikation



D.I.S.G

Erkenne dich selbst und andere

Das persolog® Persönlichkeitsmodell D.I.S.G. beschreibt menschliche Verhaltensdimensionen in vier Typen: dominant (D), initiativ (I), stetig (S) und gewissenhaft (G). Es versteht sich als Erklärungsansatz zum besseren Verständnis der eigenen Bedürfnisse und der anderer Personen. In nahezu jedem Team finden sich Vertreter jedes Typs, die sich aufgrund ihrer individuellen Begabungen sehr gut ergänzen, sich in ihren verschiedenen Kommunikationsstilen nicht immer optimal verständigen können.

Das D.I.S.G.-Training zielt darauf ab, eigene und andere soziale Kompetenzen zu erkennen und wertzuschätzen. Idealerweise nimmt das ganze Team teil.



Wir empfehlen:



Das Training

- Grundlagen menschlichen Verhaltens
- Erkennen der eigenen Verhaltenspräferenzen
- Persönlichkeitsentwicklung und -erkenntnis (erste Schritte mit dem persolog® Persönlichkeitsprofil)
- Erkennung, Würdigung und Umgang mit unterschiedlichen Verhaltensdimensionen
- Stärken und Schwächen individueller Kommunikations- und Verhaltensweisen
- Entwicklung von angepassten Kommunikationsstrategien
- Typgerechte Entwicklung der Verhaltensstrategien in meiner Kommunikation
- Ergänzung eigener Defizite durch Benefits anderer



Wir empfehlen:



MEHR UMSATZ UND KUNDENZUFRIEDENHEIT



Bedarf erkennen – Nutzen verkaufen

Zufriedene Kunden kommen wieder

- 7 Motive menschlichen Handelns
Meine persönlichen Motive
- Emotionales Verkaufen
Das gute Bauchgefühl im Kopf
- Gutes Kaufgefühl
Wo entsteht es und wie löse ich es aus?
- Meine Produkte und deren Nutzen
Es gibt mehr Nutzen als ich denke
- Die Struktur meiner Kunden erkennen
Dann weiß ich noch besser, was sie sich wünschen



Die Erfolgsformel

**Hinterfragen + Empfehlen
+ Beraten = Erfolgreich Verkaufen**

- 7 Motive menschlichen Handelns
Die Motive meiner Kunden
- Gutes Kaufgefühl
Wo entsteht es und wie schaffe ich das?
- Wann kauft mein Kunde eigentlich
und wann nicht?
- Gezieltes Hinterfragen
- Die Empfehlung – *Das bedeutet ...*
- Der Erfolgsdreiklang:
Hinterfragen – Empfehlen – Beraten



Käuferlebnisse gestalten

So bekomme ich loyale Kunden

- „Käuferlebnis“ statt „normaler Kauf“
Wo ist hier der Unterschied?
- Erlebnismomente im Verkaufsgespräch
Genau das wollen die Kunden
- Erlebnisse im Verkaufsraum
Auch das wollen die Kunden
- Die Erwartungen des Kunden übertreffen
Und er kommt wieder!
- Unser Alleinstellungsmerkmal (USP)
Damit grenzen wir uns ab und sind „bemerkenswert“
- Motive der Kunden erkennen und befriedigen
Das spricht sich herum

EMOTIONEN PUR

Erlebnismomente im Verkauf generieren langjährige Kunden.



Wir empfehlen:



Schwierige Kunden und -gespräche

Souveräne Betreuung und Beratung



- Wann sind Kunden oder -gespräche schwierig?
- Meine Grundhaltung
Das ist hier ausschlaggebend
- Grundlagen der Deeskalation
Kommunikation ist alles
- Konflikte früh erkennen und deeskalieren
9 Stufen der Konfliktentwicklung
- Erfolgreichere Kommunikation im Team und mit den „schwierigen“ Kunden
- So stelle ich mich mental auf schwierige Kunden ein



Zuzahlung – Eigenanteil – Wirtschaftliche Aufzahlung

Selbstbewusst und souverän
die Qualität anbieten



Zusatzverkäufe mit Zusatznutzen

Selbstverständlich und
souverän empfehlen

Wir empfehlen:



- Hürden des Verkäufers bei der wirtschaftlichen Aufzahlung
- Nutzen für den Käufer und Nutzen für den Verkäufer
- Qualität souverän und selbstverständlich empfehlen
- Weg mit der wirtschaftlichen Aufzahlung
Her mit dem „Qualitätsanteil“
- Meine guten Formulierungen



- Das wünscht der Kunde
- Zusatzverkauf – *Nutzen für den Kunden und für das Sanitätshaus/Gesundheitszentrum*
- Wo bietet sich Zusatzverkauf überall an?
- Wie baue ich den Zusatzverkauf mit Zusatznutzen in das Gespräch ein?
- Gute Formulierungen

Wir empfehlen:



Klinik-, Praxis- und Arztmanagement



Strategisch richtig für die Zukunft aufstellen

- Die Rolle des Arztes und der MFA im System
- Das Arztgespräch vorbereiten, erfolgreich führen und nachbereiten
- Strategisches Praxisbindungsmanagement
- So gehe ich erfolgreich in Arztpraxen/Kliniken vor
- Zuweiser strategisch betreuen
- Zuweiserbindungskonzepte erarbeiten
- Praxispersonal (MFA) gezielt für uns überzeugen
- So gestalte ich nachhaltig mein Netzwerk und binde die Verordner an unser Sanitätshaus/Gesundheitszentrum
- So entwickel ich für unsere Orthopäden Mehrwertkonzepte

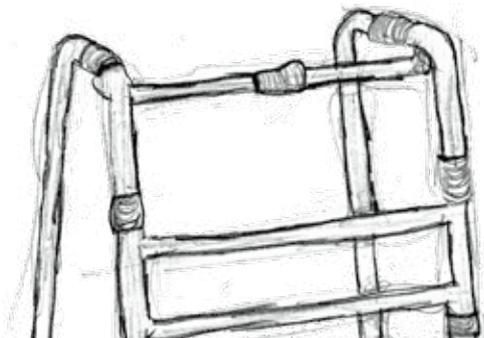


Verkaufsprozess optimieren

Zusammenarbeit von Werkstatt, Verkauf, Außendienst und Verwaltung

- Was läuft bei uns schon gut?
- Was können wir noch verbessern?
- Ablaufoptimierung
Für das Verkaufsteam und die Kunden
- Die Wartezeit zu Stoßzeiten verbessern
„Wenn der Bus kommt“ ... Praktische Lösungen für den Kunden und das Sanitätshaus/Gesundheitszentrum entwickeln
- Recallsystem/-management
Wie soll es funktionieren?
- Crossfunktionales Zusammenarbeiten
Hand in Hand am Kunden

KUNDEN PFLEGEN



Wir empfehlen:



Recall-Management

Erfolgreich Verkaufen durch starke Kundenbindung

- Unser Nutzen durch optimale Kundenbindung
- Was hat Kundenbindung mit Emotionen zu tun?
- Loyale Kunden generieren
- Pflege des aktuellen Kundenstammes
Es lohnt sich
- Loyalitätsfaktoren = Erfolgsfaktoren
- Kundenbindung
So binden wir noch mehr Kunden an uns
- Formen des Recallmanagements
Nutzung mehrerer Kanäle
- Recallmanagement per Telefon
Patientenzentriertes Telefonieren
- Sharing Best Practice

Individual Coaching

Für Mitarbeiter vor Ort und im Außendienst

- Führungskräfte-Coaching
Themen werden situativ entwickelt und bearbeitet
- Genau das ist meine Rolle als ...
- Das muss ich tun, damit die Gespräche noch besser werden
- Mein persönliches Kundenbindungsmanagement
- Schwierige Situationen optimal meistern
- So gestalte ich nachhaltig mein Netzwerk und binde die Verordner an unser Sanitätshaus/ Gesundheitszentrum
- ...



COACHING
On the job

Wir vermitteln dir theoretische
und praktische Inhalte direkt in
deinem Arbeitsumfeld.



NIMM DICH WAHR.



Resilienz

Achtsamkeit mit mir und für mich

DAUER DES
TRAININGS
1 T.

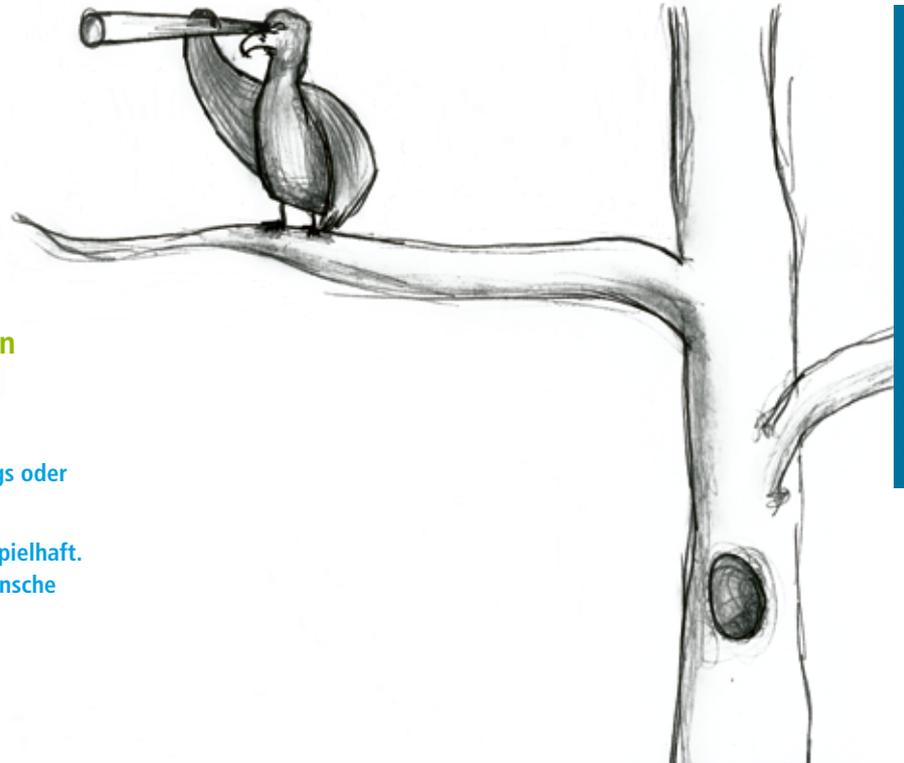
- Grundlagen Resilienz
- Eigene und die Werte der anderen kennen und verstehen
Wertschätzende Kommunikation
- Rollen und Zwickmühlen
Wer bin ich? Und wenn ja, wieviele?
- Schutz- und Risikofaktoren
Achtsamkeitsübungen
- Emotionsregulation
- Die Antreiber
- Motivationskompass
- Neurologische Hintergründe
- Stress erkennen und damit umgehen
- Modelle und Möglichkeiten der Achtsamkeitssteigerung

Management und Führung

Strategisch führen und entwickeln

Die meisten hier aufgeführten Trainings sind **Basic** -Trainings. Du kannst einzelne Trainings oder auch die ganzheitliche Modulreihe buchen.

Die aufgeführten Ziele und Inhalte sind beispielhaft. Wir stellen die Trainings auf Basis deiner Wünsche ganz individuell zusammen.



Zeitlicher Rahmen/Ablauf

Kick-Off-Meeting: 60-90 Minuten

Selbststudienphase

Training

Best Practice Café: 60-90 Minuten

Gruppengröße je Training

Min. 4 Teilnehmer, max. 10 Teilnehmer

MIT STRATEGIE ZUM ERFOLG

Management Grundlagen

DAUER DES TRAININGS
2 T.

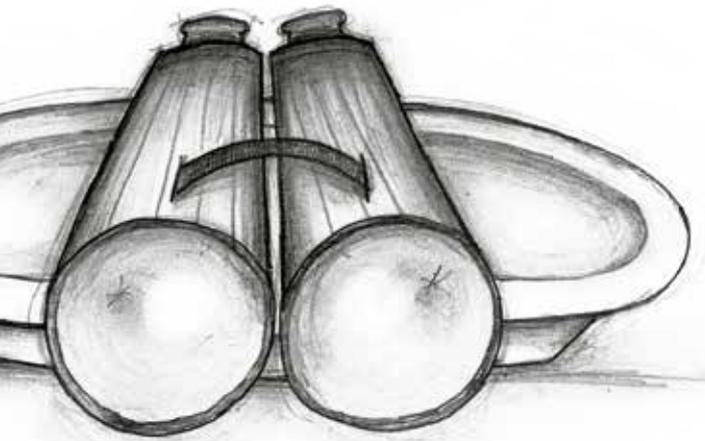
- Ziele SMA₂RT formulieren
- Strategie
Der Weg zum Ziel
- Operative Umsetzung
Maßnahmen, mit denen ich die Ziele erreichen möchte
- Der Management Regelkreis (St. Gallen)

Wir empfehlen:



- SWOT-Analyse
Damit sehe ich mein Umfeld besser und kann strategischer planen
- Stakeholder-Analyse
Damit erkenne ich alle wichtigen Personen im Umfeld, weiß wo ich bei ihnen „stehe“ und kann dementsprechend handeln
- Umfeldanalyse

STRATEGISCH RICHTIG AUSGERICHTET



Vision und Mission

Das ist unser Unternehmen

DAUER DES TRAININGS
2 T.

- Was ist das überhaupt:
 - Vision?
 - Mission?
- Wozu eine Vision oder Mission?
- Unsere Vision mit dazugehöriger Mission im Team erstellen
- So werden wir die Vision vor-leben

Motivierende Unternehmenskultur

DAUER DES
TRAININGS
1,5 T.

Wir empfehlen:



- So entsteht Motivation
- Was hat das Sanitätshaus/Gesundheitszentrum mit seinem Team von hoher Motivation?
- Und was haben die Kunden von der Motivation des Teams?
- Wie wichtig ist eine hohe Motivation eigentlich?
- Wertekultur – *Die Führung lebt es vor*
- Feedbackkultur – *Ein Teil der Motivationskultur*
- Motivation – *Das können wir tun*

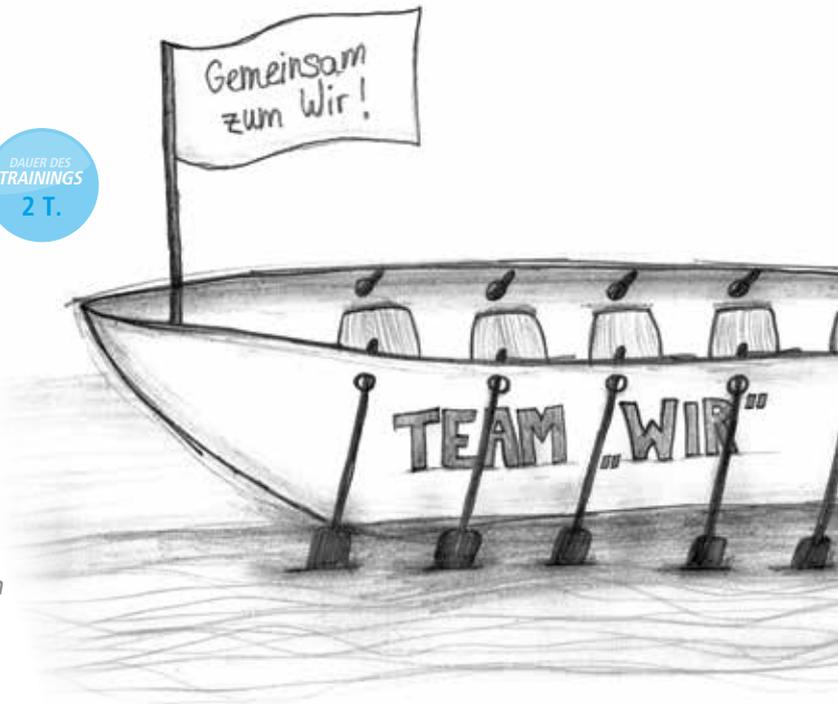
IN ZUKUNFT WACHSEN

Teamentwicklung

Wir – Das Team vom Sanitätshaus

DAUER DES
TRAININGS
2 T.

- Das GRPI Modell im Einsatz
Basis für die Teamentwicklung
- Die Teamuhr – *Eine Analyse der aktuellen Situation*
- Das „Top-Team“ – *Nutzen für Sanitätshaus/Gesundheitszentrum und Kunde*
- Einsatz der Team-Card
- Ist-Analyse
Das läuft gut und da können wir uns noch verbessern
- So wachsen wir weiter zusammen
- Erwartungen aneinander
- Wertekultur – *Unsere Werte leben*



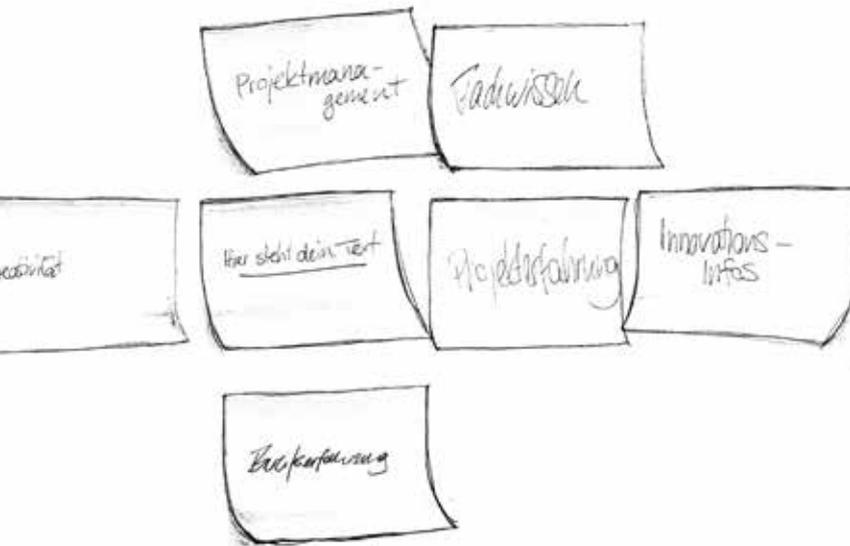
Laterale Führung

Die Königsklasse der Personalführung

Laterale Führung bedeutet Führung ohne direkte Weisungsbefugnis. Sie beruht auf vertrauensvoller Verständigung und Wertschätzung. Der Führende schafft dabei eine gemeinsame Ebene und verbindet so die unterschiedlichen Interessen der Teammitglieder und aller Beteiligten.

Die Einflussnahme des lateralen Führens auf die Willensbildung und das Handeln – beispielsweise innerhalb einer Organisation oder eines Projektes – geschieht ohne direkte Hierarchiebeziehung.

Gerade in der unsicheren VUCA-World gewinnt das laterale Führen zunehmend an Bedeutung.



Wir empfehlen:



Es stellen sich somit folgende Fragen:

- Was genau ist meine Rolle als laterale Führungskraft?
- Welche kommunikativen Kompetenzen sind hier nötig?
- Welche Führungsqualitäten sollte ich entwickeln?
- Wie gehe ich in herausfordernden Situationen vor?
- Wie entwickel ich mein Team, so dass ich lateral führe?
- Wie schaffe ich einen Rahmen, der Demotivation hemmt und Motivation fördert?

Zeitlicher Rahmen

Kick-Off-Meeting: 60-90 Minuten

Selbststudienphase

Basic-Training: 2 Tage (F2F)

Selbststudienphase

Advanced-Training: 1 Tag (F2F)

Best Practice Café: 60-90 Minuten

Gruppengröße

Min. 4 Teilnehmer, max. 10 Teilnehmer

Das Training

Haltung und Kommunikation

DAUER DES
TRAININGS
2 T.

Basic

- Unterschiede
Klassische Führung vs. laterale Führung
- VUCA World und VOPA+ Modell
- Kennzeichen des lateralen Führens
- Laterales Führen als Königsdisziplin
Die Anforderungen
- Aufgabe und Rolle der Führungskraft
- Grundhaltung in meiner Kommunikation
- Mein souveräner Auftritt (n. Prof. Amy Cuddy)
- Kommunikation im Hoch- und Tiefstatus
- Grundlagen von Motivation und Demotivation
Den Rahmen für Motivation gestalten
- Feedback-Kultur
Rückmeldungen geben und annehmen
- Stärken und Schwächen einzelner Teammitglieder
Erkennen, verstehen, einsetzen – situativ Führen
- GRPI-Modell (basics)
Oder: Im Team sind wir stärker
- Teamentwicklung in 4 Phasen
- Commitment
Schritte der Verbindlichkeit
- Mitarbeitergespräche 1

Das Training

Herausforderungen meistern

DAUER DES
TRAININGS
1 T.

Advanced

- Das wertschätzende 4-/5-W-Gespräch
- Herausfordernde Situationen souverän meistern
z.B. mit dem wertschätzenden 4-/5-W-Modell
- Mitarbeitergespräche 2
- Konfliktmanagement
Kommunikations-, Verhandlungs- und Deeskalationsstrategien
- Agile Komponenten in der lateralen Führung
- Kollegiale Fallberatung



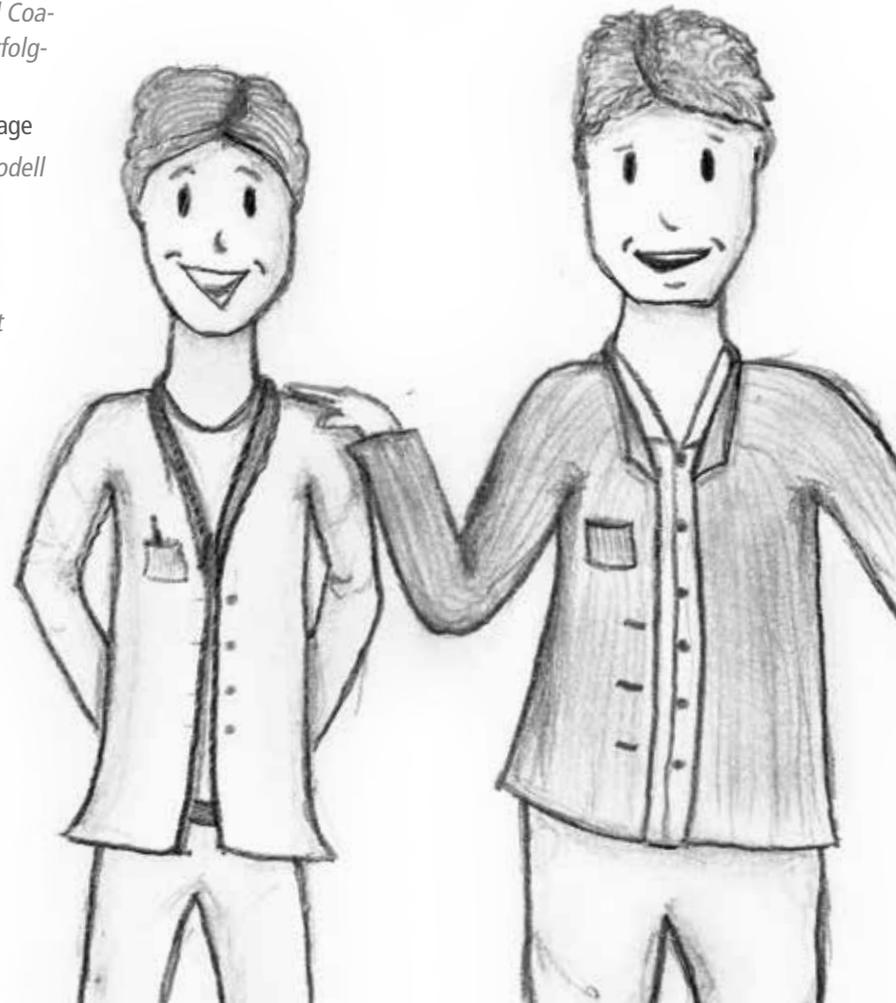
Mitarbeiter coachen

Die Führungskraft als Coach

- Was ist ein Coach? Was genau ist Coaching?
- Grundhaltung des Coaches
- Pacen – Leaden – Rapport herstellen
Damit die Kommunikation zwischen Coach und Coachee (Mitarbeiter) noch vertrauensvoller und erfolgreicher verläuft
- Wichtigstes Handwerkszeug des Coaches: Die Frage
- Ablauf des Coachingprozesses – *Das GROW-Modell*
- Gesprächsführung nach dem GROW-Modell
- 2 Rollen der Führungskraft (FK)
*Wann bin ich als FK Chef, wann Coach?
Und was ist, wenn ich aus der Coachrolle direkt in die Rolle der FK switchen muss?*
- Kollegiale Fallberatung
- Meine nächsten Ziele

**VERTRAUEN
SCHAFFEN.
MITARBEITER
FÖRDERN.**

Wir empfehlen:



Wir empfehlen:



FACE-TO-FACE
TRAINING



LIVE ONLINE
TRAINING



BLENDED
LEARNING
TRAINING



DAUER DES
TRAININGS
4x0,75 T.

Das Hochleistungsteam In vier Stufen zum Erfolg

Teil 1: Unsere Ziele, Vision und Mission

Teil 2: Rollenverteilung in unserem Unternehmen
*Jeder übernimmt, entwickelt und trägt
seinen Verantwortungsbereich*

Teil 3: Unsere Prozesse auf dem Prüfstand

Teil 4: Vertrauensvolle Zusammenarbeit im Team
*Permanenter Optimierungsprozess der
Feedback- und Fehlerkultur*

*Zwischen den Modulen findet eine kollegiale
Fallberatung statt. Es werden gemeinsam konkrete
Fälle und Situationen auf den Prüfstand gestellt.*



MANAGEMENT & FÜHRUNG

MITEINANDER STARK UND ERFOLGREICH

Kontaktiere uns
jederzeit gerne.

SEMPER AVANTI
LIEKWEGER STRASSE 108
31688 NIENSTÄDT

TELEFON +49 5724 3990090
FAX +49 5724 399732
MOBIL +49 175 5978052

VOLKER BÖHNING
INFO@SEMPERAVANTI.DE
WWW.SEMPERAVANTI.DE