Wir sind Mitglied im

GEFMA

German Facility Management Association

Deutscher Verband
für Facility Management e.V.

www.tuv.com
TÜV
TÜV Rheinland Group
ID:0000007945

zur besseren Navigation

Beim Download im PDF auch mit Lesezeichen!

Trainingsprogramm Facility excellence Q3-Q4.2022

FACILITY excellence

www.facility-excellence.de

Manage your Future.

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS 1

VORSPRUNG MIT SPEZIELLEN FM-TRAININGS I

FACILITY MANAGEMENT – KOMPETENZEN II

TEAM-ENTWICKLUNGSPROGRAMME 1

SENIOR FACILITY MANAGER 2

MITARBEITER IM FACILITY SERVICE 7

MITARBEITER IM FACILITY SERVICE DESK 9

DIENSTLEISTERSTEUERUNG 10

AUSSCHREIBUNG + KALKULATION 12

FUNKTIONALE ENTWICKLUNGSPROGRAMME 13

FACILITY SINNE ENTDECKEN 14

STRATEGISCHES BUSINESS DENKEN FÜR FACILITY MANAGER 15

PLANSPIEL: „FM PROFITABEL MACHEN“ 16

KAUFMÄNNISCHES VERSTÄNDNIS 18

FACHLICHE ENTWICKLUNG 19

FM EINSTEIGERSEMINAR 20

EINFÜHRUNG IN STRATEGISCHES FACILITY MANAGEMENT 21

EINFÜHRUNG IN OPERATIVES FACILITY MANAGEMENT 22

PROFESSIONELLE KONZEPTION UND STEUERUNG DER UNTERHALTSREINIGUNG 23

BETREIBERVERANTWORTUNG 25

KONTROLLE VON WARTUNGSLEISTUNGEN 27

PERSÖNLICHE ENTWICKLUNG 29

AUF ZUM FACILITY STAR 30

LEADERSHIP SKILLS FÜR FM-PROFIS 31

VERTRIEB UND MARKETING 33

SALES POWER FÜR (DIENST-) LEISTUNGEN DES FACILITY MANAGEMENT 34

ANGEBOTSMANAGEMENT IM PROFESSIONELLEN B2B-VERTRIEB 37

EMOTIONAL SALES POWER WORKSHOP 1: BASICS 39

FACILITY VALUE + SERVICE MARKETING 42

Mail: mail@facility-excellence.de

Web: www.facility-excellence.de

MANAGE YOUR FUTURE. 43

IHRE ANMELDUNG 44

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN 46

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Vorsprung mit speziellen FM-Trainings

FM-Ausbildung: Lernen "à la carte"

Damit Sie ohne unnötigen theoretischen Ballast das Notwendige lernen können, um Ihre Arbeit effektiver und effizienter erledigen, ist unsere Ausbildung ist auf die verschiedenen Aufgaben und Tätigkeiten im Bereich Facility Management abgestimmt. Praxisbezogen und - wo immer sinnvoll - mit Unterstützung einer geeigneten Software (z.B. mit CBT = Computer based Training). Wir unterscheiden:

- **Integrierte Ausbildungsgänge** mit einer Dauer bis zu 12 Tagen und übergreifenden Inhalten
- **Fachtrainings / Workshops** mit einer Dauer von 1 bis 3 Tagen zur zielgerichteten Vertiefung von allgemeinem Fachwissen und zum Erfahrungsaustausch

Integrierte Ausbildungsgänge

Die integrierten Ausbildungsgänge vermitteln die umfassenden Grundkenntnisse, die Sie zur Bewältigung von strategischen und operativen Managementaufgaben oder zur Durchführung von Facility Management Aufgaben benötigen. Ausgewählte Inhalte der Fach- und Spezialtrainings werden aufeinander aufbauend zu einem integralen Konzept zusammengebunden.
Auf der Führungsebene unterstützen wir:
Facility Manager (Strategisches Facility Management)
Objekt Manager (Operatives Facility Management)

Für die Durchführungsebene helfen Ausbildungsgänge für:
Hausmeister / Haustechniker
Mitarbeiter im Facility Service Desk

Fachtrainings / Workshops

Ihr Wissen und Ihre Fähigkeiten werden zielgerichtet in den Bereichen Führung, Selbst- und Projektmanagement, Finanzen und Kundenorientierung in Fachtrainings und Workshops vertieft. Dazu stehen u.a. folgenden Module zur Verfügung:

- Einkauf
- Führung
- Informations- und Kommunikationstechnik
- Kaufmännisches Verständnis
- Kundenorientierung
- Projektmanagement
- Workshop – “Best Practice“
- Zeitmanagement

Alle Ausbildungseinheiten werden sowohl in "offenen" Seminaren zur Einzelplatzbuchung als auch als "Inhouse"-Varianten angeboten. Selbstverständlich kombinieren wir gerne die Inhalte aus verschiedenen Modulen für die bedarfsgerechte Ausbildung Ihrer Mitarbeiter.

Und wenn Sie die Inhalte in verschiedenen Sprachen brauchen: Auch hier helfen wir Ihnen mit Trainings in Englisch, französisch und niederländisch.

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Facility Management – Kompetenzen

CHCT (Christian Harting Consulting + Training) ist der deutsche Partner von *FM*H und verbindet in einzigartiger Weise Kompetenzen der Technologie und anderen Fachgebieten mit Erfahrungen aus Vertrieb und Marketing sowie Themen der Personal- und Organisationsentwicklung und präsentiert sich damit als Partner von Organisationen im Facility Management. Christian Harting selbst ist seit langem Mitglied des GEFMA (Deutscher Verband für Facility Management e.V.) und hat die für die Ausbildung im FM geltenden Richtlinien maßgeblich mit entwickelt.

Um im Wettbewerb die Nase vorn zu haben, müssen die Unternehmen ihr Wissen und ihre Fähigkeiten bestmöglich in die Praxis bringen. Dabei unterstützen wir mit internationaler Trainings- und Beratungsarbeit. Kundenorientierung, Leistung, Teamgeist und moderne Arbeitsbedingungen prägen die Unternehmenskultur. Die vielen, außerordentlich positiven Bewertungen unserer Seminare und Veranstaltungen bestärken uns in der Art und Weise.

Bevor das Wort Facility Management erfunden wurde, hat der Gründer von *FM*H (Facility Management Hilversum), Henk Klee, eine professionelle FM-Organisation bei Digital Equipment (DEC) in Europa eingeführt.

*FM*H wurde in 1987 in den Niederlanden gegründet und hat heute über 7.500 Teilnehmer und Studenten pro Jahr. Seit über 10 Jahren organisiert *FM*H Reisen in die USA zu den jährlichen Konferenzen der IFMA (World Workplace). Bei einer dieser Reisen im Jahr 1996 erhielt Henk Klee in Miami den Presidents Award für seinen strategischen Beitrag zum professionellen FM.

*FM*H hat viele einzigartige Methoden und Trainingsprogramme entwickelt, die heute zu Business-Standards geworden sind, wie z.B.: Service Level Agreements, FM Benchmarking, Service Produkte & Aktivitätenführer, FM Komponenten-Modell, Top Service u.v.a.m.

Aber mehr als das haben die Teilnehmer von *FM*H einen signifikanten Karriereschub erfahren, nachdem sie die Trainings besucht haben. Und viele sehr große, aber auch kleine professionelle FM-Organisationen haben die *FM*H -Trainings als Standard in ihre Management-Entwicklungsprogramme aufgenommen.

Kurse von *FM*H finden statt in Pretoria, Johannesburg, Kapstadt, Abu Dhabi, Hong Kong, Tokio, allen größeren Städten Kanadas, Chicago, New York, in den Niederlanden. In Deutschland werden sie von der TOP Business AG in Nürnberg, Hamburg und Neu-Ulm durchgeführt.

Manage your Future.

with

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Team-Entwicklungsprogramme

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Senior Facility Manager

Ansprechpartner auf TOP Management Niveau

Wen treffen Sie hier? Mitarbeiter und Manager, die

- verantwortlich sind für das Management von FM- (Dienst-) Leistungen,
- auf strategischem Niveau Leitlinien entwickeln.

Was bringt es? Vergrößerung des Wissens und der Fertigkeiten von Facility Managern für die Fähigkeit, die vielfältigen Themen, für die Sie verantwortlich sind, zu kombinieren und zu überblicken.

Woran arbeiten wir?

Block 1

FM als Managementdisziplin und Chance

Wie hat sich FM in der Vergangenheit entwickelt? Welchen Nutzen kann FM einer Unternehmung bringen und wie stellt sich FM im internationalen Kontext dar? Erfahrungen, Hilfsmittel und ein Ausblick auf die Zukunft werden dargestellt.

FM Vision, Mission und Strategie

Was macht Ihre FM-Organisation und wo wollen Sie hin? Was wollen Sie erreichen und wie wollen Sie dort hinkommen? In Kürze, Vision, Mission, Ziele und strategische Planung sind die zentralen Inhalte dieser Sequenz.

FM Organisation und Organisationsveränderung

Organisationen unterliegen einem kontinuierlichen Wandel. Die FM-Organisation muss flexibel sein und sich diesen Veränderungen anpassen können. Theorie und Praxis der Implementation von Veränderungen in der FM-Organisation werden diskutiert.

Kommunikation

Kommunikation mit einem weiten Spektrum von internen Mitarbeitern und externen Kunden, Lieferanten und Dienstleistern erfordert exzellente Fähigkeiten. Die Teilnehmer lernen, wie sie diese Fähigkeiten verbessern können.

Block 2

mit TÜV-Zertifikat!!!

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

offener Kurs:

6 x 3 Tage (Do-Sa)

evtl. inhouse mit verlängerten Seminarzeiten möglich:

2 x 6 Tage (Mo – Sa)

1 x 2 Tage (Fr – Sa)

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

Die einzelnen Blöcke finden im Abstand von 4-6 Wochen statt.

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 6.895,00

zzgl. Zertifikat

EUR 390,00

Kursbezeichnung

FM-SFM

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Rechtliche Aspekte, Health & Safety und Ergonomie

Die Kreation einer guten Arbeitsumgebung ist per Gesetz geregelt. Wie aber implementieren Sie die Gesetzgebung in Gebäude und Arbeitsplätze? Was sind die Verpflichtungen gegenüber den Mitarbeitern? Ein Überblick über Regulierungen und Handlungsmöglichkeiten und deren Auswirkung auf die FM-Abteilung.

Betreiberverantwortung

Durch neue und geänderte Vorschriften von Bund, Ländern und Gemeinden werden Unternehmen (z. B. als Eigentümer und/oder Betreiber von Gebäuden und gebäudetechnischen Anlagen) damit auch zunehmenden Haftungsrisiken ausgesetzt. Hier wird aufgezeigt, wie Facility Manager grundsätzlich damit umgehen können.

Risk Management

Sie werden geleitet in der Formulierung von Risikostrategien und Risikoanalysen, Prävention von Betrug und interner Kriminalität und im Aufstellen eines Notfallplans für die Organisation.

Flächenmanagement

Unsere moderne Arbeitswelt stellt immer höhere Anforderungen an das Umfeld des arbeitenden Menschen, die Aufgabe der Flächenbereitstellung ist heute sehr komplex geworden. Die Teilnehmer lernen, die Arbeitsfläche als einen Produktionsfaktor (eine Ressource) neu zu betrachten und zu bewerten.

FM Finance and Control

Finanzielle und organisatorische Kenntnisse sind unabdingbar. Kostenkalkulation, Budgetierung und Verbrauchskosten werden auf Basis von Praxisfällen diskutiert. Der Aufbau eines Systems zur FM-gerechten Kostenrechnung wird basierend auf aktuellsten Erkenntnissen aufgezeigt.

Block 3

Building Management

Büroinnovation, Bauentwicklung und Bauprozess, Ausnutzung von Real Estate und Aspekte der Instandhaltung werden hier behandelt. Die Teilnehmer arbeiten in Gruppen mit Fallstudien, gefolgt von Präsentationen und Diskussionen.

Technische Gebäudeausrüstung (TGA)

Als Facility Manager sind Sie verantwortlich für das Management der technischen Systeme. Sie müssen natürlich kein Ingenieur sein, aber Sie sollten ein grundsätzliches Verständnis dafür entwickeln, was Ingenieure brauchen, um eine produktive Arbeitsumgebung zu kreieren.

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Informationstechnik / Telekommunikation (ITK)

Dieses Modul behandelt den Einsatz der neuesten Technologien für Daten- und Telekommunikation.

Projektmanagement (PM)

Ein gutes Projektmanagement hilft, Kosten- und Terminüberschreitungen zu vermeiden. Hier lernen Sie die gröbsten Fehler in Projekten kennen und auch Erfolgsfaktoren, wie Projekte gut gestaltet und Fehler vermeiden.

Block 4

Umwelt Management (UM)

Das Managen der Umgebung von der Liegenschaft bis zum Büro öffnet den Blick für rechtliche und soziale Folgen. Wir betrachten die Auswirkung der Inanspruchnahme von Ressourcen und die Chancen durch ein gutes UM.

Prozessmanagement

Die Begriffe Prozess, Prozessoptimierung und Prozessmanagement werden diskutiert und die Bedeutung für eine effektive Vermarktung und eine effiziente Leistungserbringung aufgezeigt.

Vertragsmanagement

Einen wichtigen Beitrag zur Rechtssicherheit und Unterstützung bei der Vertragserstellung gewährleistet der von GEFMA und IFMA-Deutschland gemeinsam vorgelegte erste Mustervertrag Gebäudemanagement. Dieser Vertrag hat sich bewährt und unterstützt die Etablierung eines Branchenstandards (Best Practice) zur Arbeitsvereinfachung und Qualitätssicherung.

FM Einkauf & Logistik

Die verschiedenen Prozesse zum Steuern des Güterflusses. Just in time Einkauf. Vor- und Nachteile der Zentralisierung.

Informations-Management

Analyse des Bedarfs einer FM-Organisation für Informationen als Entscheidungsgrundlage und für effiziente Abläufe.

Computer Aided Facility Management (CAFM)

CAFM ist das Werkzeug des Facility Managers wie die Kelle für den Maurer. Ein gut eingeführtes CAFM-System bringt beweisbare Nutzenpotenziale.

Block 5

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Marketing im Facility Management

Wie profilieren Sie Facility Management als unentbehrlichen Bestandteil der Organisation? Dieses Modul behandelt Themen wie Kommunikation von Dienstleistungen, Produkten, Verfügbarkeiten und Kosten während gleichzeitig der Verbrauch so niedrig wie möglich gehalten wird.

People Management

FM-Organisationen beschäftigen Mitarbeiter mit verschiedener Herkunft, unterschiedlichem Wissensstand und unterschiedlichen Erfahrungen. Als Manager sind Sie verantwortlich für die Entwicklung der Fähigkeiten in Ihrer Abteilung. Wie machen Sie das und was müssen Sie dazu wissen?

Service Management

Einstieg in die Akquisition, die Implementation und das Managen von Facility Produkten und Facility Services. Wenn Sie als Facility Manager ihren Kunden etwas versprechen, müssen Ihre Mitarbeiter oder die Ihrer Dienstleister das umsetzen. Wie organisieren Sie, dass das Versprechen eingehalten wird?

Management einer professionellen FM Service Organisation

Es werden Gemeinsamkeiten von Service-Organisationen aufgezeigt und Methoden für den Wert diskutiert, den Sie als Facility Manager zu einer professionellen FM Service Organisation beisteuern können.

Aufbau einer Facility Thesis

Moderne und erprobte Managementtechniken helfen, komplexe Sachverhalte zu analysieren und entsprechende Lösungen zu konzipieren. Die Ausarbeitung führt zu einem Ergebnis, das für eine entscheidungsfähige These (Facility Thesis) dient.

Block 6

Option

An einem Tag können die Teilnehmer eine von zwei Optionen auswählen.

1. Exkursion zu einer oder mehrerer Organisationen, die aus FM-Sicht interessant sind
2. Vertiefung eines der behandelten Themen
   - Das ist interessant für Facility Manager, die einen strategischen Plan für ihre FM-Organisation aufstellen und/oder aufstellen wollen.

FM Projektarbeit und Abschlussprüfung

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Senior Facility Manager

Ansprechpartner auf TOP Management Niveau

Die bisher besprochenen Inhalte benutzen Sie dafür, eine Projektarbeit auf strategischem Niveau für Ihre Organisation zu erstellen. In einer Abschlussprüfung präsentieren und verteidigen Sie Ihre Aussagen, Vorschläge und Thesen vor einem kompetenten Gremium.

Überraschung

Zum Abschluss des Lehrgangs erhalten Sie Ihr Zertifikat. Zusätzlich werden Sie eine Sie persönlich betreffende, bisher unübliche und immens positive Überraschung erleben.

Hinweis Dieser Kurs ist designed für Facility Manager, Manager von Dienstleistungen im Unternehmen, Property Manager etc., die als Strategen, Real Estate Manager oder Information Manager eine FM-Organisation leiten. Der Kurs bietet eine Verbindung von strategischer Ausrichtung und praktischer Umsetzung.

mit TÜV-Zertifikat!!!

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

offener Kurs:

6 x 3 Tage (Do-Sa)

evtl. inhouse mit verlängerten Seminarzeiten möglich:

2 x 6 Tage (Mo – Sa)

1 x 2 Tage (Fr – Sa)

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

Die einzelnen Blöcke finden im Abstand von 4-6 Wochen statt.

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 6.895,00

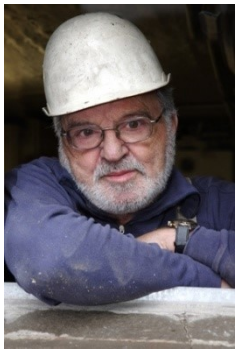
zzgl. Zertifikat

EUR 390,00

Kursbezeichnung

FM-SFM

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de



Mitarbeiter im Facility Service

Die Verbindung zu Facility Kunden

Wen treffen Sie hier? Mitarbeiter, die:

- Facility / Gebäude- (Dienst-) Leistungen erbringen;
- mit internen Kunden zu tun haben;
- professioneller bei ihren Kundenkontakten werden wollen;
- in Positionen mit steigender Verantwortung wachsen wollen.

Was bringt es? Schaffen des Bewusstseins für die Wichtigkeit professioneller Facility Services, kundenorientierter Ansätze und Aktionen, Verbesserung verbaler und non-verbaler Fähigkeiten der Kommunikation und Kultivieren der Fähigkeit, mit Facilities verbundene Probleme frühzeitig erkennen und behandeln zu können.

Woran arbeiten wir? *Der Kurs ist designed für Mitarbeiter an der Frontlinie von Facility Services, die lernen möchten, mit internen und externen Kunden in einer professionellen und kundenorientierten Art und Wiese umzugehen. Der Kurs erfordert aktive Mitarbeit von den Teilnehmern. Neben dem Training von Fähigkeiten, werden die Trainer als Coaches agieren und den Teilnehmern dabei helfen, die Verbesserungen in ihrer eigenen Organisation zu verbessern.*

Professional Facility Services

Facility Mitarbeiter fühlen sich nicht immer gern gesehen bei dem Job, den sie tun. Deshalb ist es nützlich, die Wichtigkeit der Facility relevanten (Dienst-) Leistungen und die eigene Rolle in der Organisation zu bedenken. Professionelle Facility Services sind gemacht von Menschen für Menschen. Das ist es, was Spaß macht und motiviert.

Heizung, Lüftung, Klima, Elektrizität, VAC, Leitungssysteme

Wir werden einen Überblick geben über betriebliche und wartungsbedingte Aspekte mit Augenmerk auf Heizungssysteme, Boiler, Pumpen, Unterbrechungspanele, Abwassersysteme und mehr.

Teilnehmerzahl

max. 12

Dauer

3 Tage

Termine

inhouse, nach Absprache

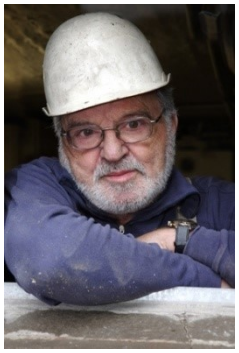
Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.595,00

Kursbezeichnung

FM-FSE

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de



Mitarbeiter im Facility Service

Die Verbindung zu Facility Kunden

Für jedes der o.g. Systeme werden wir auch Umweltaspekte diskutieren.

Kostenbewusstsein

Eine Diskussion über die Wichtigkeit des Schärfens von Kostenbewusstsein in der Facility Organisation.

Umgehen mit Beschwerden

Wie können Sie positiv mit Beschwerden umgehen und sie als freie Quelle von Information betrachten? Das zur Verfügungstellen klarer Informationen für Kunden und die zeitnahe Antwort auf Beschwerden oder Fragen sind ein wichtiger Bestandteil der Diskussion in diesem Modul.

Umgang mit Vertragspartnern

Wie die Leistung der Vertragspartner in den verschiedenen Feldern von Dienstleistungen bewertet werden kann.

Kundenorientierter Ansatz

Erkennen der Wichtigkeit unserer internen Kunden und ihnen zu helfen, die Rahmenbedingungen für ihre geschäftlichen Kernaktivitäten zu verbessern, ist der beste Weg.

Facility Bewusstsein

Kultivieren Sie Ihre Fähigkeit, potenzielle Probleme zu erkennen und zu behandeln, bevor sie zu unlösbaren Desastern werden. Die Teilnehmer lernen, die Facilities aus Sicht ihrer Kunden zu sehen und praktizieren lösungsorientierte Methoden in einer spielerischen Atmosphäre.

Feedback und Reporting

Feedback an Ihre Supervisor und/oder Kunden zu geben kann eine sehr zeitintensive Aufgabe sein. Sie lernen Werkzeuge kennen, die Ihnen helfen, den Berg an Papier organisiert und übersichtlich zu halten.

Hinweis Das Training findet in kleinen Gruppen statt und bietet viel Raum für praktische Übungen.

Teilnehmerzahl

max. 12

Dauer

3 Tage

Termine

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.595,00

Kursbezeichnung

FM-FSE

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Mitarbeiter im Facility Service Desk

Die Visitenkarte der Facility Organisation

Wen treffen Sie hier? Mitarbeiter, die derzeit im Facility Service arbeiten und/oder Aufgaben beginnen an einem Service Desk: Help Desk, Mieter Service Desk, Gebäudeservice Desk, Kundenservice

Was bringt es? Erweiterung von Wissen und Fähigkeiten für die Arbeit an einem Facility Help Desk oder in einer ähnlichen Abteilung.

Woran arbeiten wir?

Kundenorientiertes Denken und Agieren

Help Desk Mitarbeiter sind die Kontaktpersonen für die Kunden. Wie finden sie heraus, wer die Kunden sind und was sie wollen? Wie drücken verärgerte Kunden ihre Beschwerden aus und wie reagieren Sie im Help Desk? Sie werden lernen, mit Anfragen und Beschwerden in einer positiven Art umzugehen und sie als freie Quelle der Information zu betrachten.

Umgang mit Beschwerden

Es wird Einblick in den Grund von Beschwerden vermittelt, wie damit in einer positiven Art und Weise umgegangen und wie die Beschwerden als Quelle wertvoller Information genutzt werden kann.

Professioneller Facility Service

Der Fokus liegt darauf, einen Überblick sowohl über die Rolle von Facility Services innerhalb einer Organisation als auch über Ihre eigene Rolle zu entwickeln.

Help Desk

Der Help Desk nimmt eine zentrale Position in einer professionellen Facility Organisation ein. Wie funktioniert der Help Desk in der Praxis? Was kann er leisten und was nicht? Was ist der Mehrwert eines zentralen Help Desk?

Kommunikation bei der "Lieferung" von Service

Was sind die verschiedenen Typen verbaler und non-verbaler Kommunikation und welche Wirkung haben sie? Das Ziel ist die Fähigkeit zum effektiven Zuhören, Zusammenfassen und Erforschen zu verbessern. Der Kommunikation über Telefon wird besondere Bedeutung beigemessen.

Hinweis

Teilnehmerzahl

max. 12

Dauer

2 Tage

Termine

inhouse, nach Absprache

am wirksamsten durch Integration der gewollten Ablauf-Organisation

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.095,00

Kursbezeichnung

FM-FSDMA

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Dienstleistersteuerung

Facility Supply Chain Management:

Nicht billig, sondern den Preis wert kaufen

Wen treffen Sie hier? Verantwortliche Auftraggeber für FM- (Dienst-) Leistungen

- Facility Manager, Einkäufer
- andere Beteiligte im Buying Center

Was bringt es? Lernen Sie in dem Seminar, wie Sie Ihre Lieferantenkette in Abhängigkeit der Situation Ihrer Organisation bestmöglich steuern können.

- Sie sind in der Lage, die **Stolperfallen in der Lieferantenkette** zu erkennen und wie Sie darauf reagieren können.
- Sie erfahren, wie WIN:WIN Situationen systematisch und mit konsequenter Führung generiert werden können.
- Sie erleben, wie Sie nicht nur das Leistungsmanagement organisieren, sondern auch das oft vernachlässigte und doch so immens wichtige **Beziehungsmanagement** zwischen mehreren Parteien koordinieren können.
- Sie entwickeln einen **strategischen Plan**, mit dem sie den Erfolg von FM-Projekten nachhaltig gestalten können.

Woran arbeiten wir? *Seit langem gibt es immer wieder die gleichen Führungsinstrumente für Lieferanten: Kontrolle, Kontrolle und nochmals Kontrolle. Zwar stehen in vielen Verträgen Bonus- und Malus-Regelungen, in der Praxis wird jedoch fast ausschließlich Malus angewandt. Scheinbar gelingt es beiden Parteien nicht, einen jeweils zufriedenstellenden Wert (Value) zu generieren. und so beschwert sich jeweils der eine über den anderen.*

„Wir lassen das Geld auf dem Tisch bzw. erlauben Millionen oder sogar mehreren zehn Millionen zu versickern, weil wir das kompetente Management unserer Lieferanten-Beziehungen nicht ausüben.“

Das liegt nicht immer nur an Dienstleistern, denn die müssen sich auch mit veränderten Marktbedingungen auseinandersetzen (Fachkräftemangel, steigende Komplexität, zunehmende Digitalisierung, veränderte Ansprüche an die Work-Life-Balance). Auf der einen Seite werden die Ressourcen bei Dienstleistern knapp und auf der anderen Seite nimmt das Outsourcing zu. Hier muss es gelingen, in

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

2 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.195,00

Kursbezeichnung

FM-FE

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Dienstleistersteuerung

Facility Supply Chain Management:

Nicht billig, sondern den Preis wert kaufen

einem partnerschaftlichen Verhältnis zu guten Ergebnissen zu kommen (ACHTUNG: Das ist manchmal leichter gesagt als getan!).

- Folgewirkungen unzureichender Dienstleistersteuerung
  - (Rechts-) Sicherheit
  - Kosten und Folgekosten
  - gebundene Ressourcen
  - Hebel auf das Kerngeschäft
- Probleme + voraussichtliche Ursachen
  - beim Auftragnehmer
  - beim Auftraggeber
  - bei der Interaktion
  - im Markt
- Eine etwas andere Lösung
  - Projektergebnis im Fokus statt nur Beschaffung
  - Gute Verträge für gute Partnerschaft
  - außer Leistungs- auch Beziehungsmanagement
  - Change in der Art der Geschäftsbeziehung
- Tools
  - Ermittlung der Kritischen Erfolgsfaktoren (KEF)
    + Führung mit konsequente Konsequenzen
  - Value Proposition Design (VPD)
    als Methode zur Generierung von Wert für alle Beteiligten
  - Motivationsanalyse als professionelles Hilfsmittel
    zur Akzeptanz von Andersartigkeit
  - Befähigung der Beteiligten in der Supply Chain
    für einen gewinnbringende Geschäftsbeziehung

Hinweis Das Seminar liefert den Überblick über Dienstleistersteuerung resp. Facility Supply Chain Management. Details und konkrete Handlungsformen werden in weiteren Seminaren vorgestellt.

Ein Schmankerl:
Um ein Gefühl für die phänomenale Wirkungsweise des ganz persönlichen Motivprofils zu bekommen, verlosen wir am ersten Tag eine Motivationsanalyse inkl. umfangreicher Dokumentation im Wert von 390,00 € (Investition des Gewinners: 2h Zeit am Abend für den Test und die Auswertung).

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Ausschreibung + Kalkulation

Nicht billig, sondern den Preis wert kaufen

Wen treffen Sie hier? Mitarbeiter im Facility Service und Einkauf, die

- verantwortlich sind für den Einkauf von Facility Leistungen,
- auch andere Facility Aufgaben haben
- noch nicht an einem speziellen Training für Facility Einkäufer teilgenommen haben.

Was bringt es? Nach dem Training

- werden Sie in der Lage sein, Lieferanten anzufragen,
- werden Sie Lieferanten bewerten können,
- können Sie Kriterien (Anforderungskatalog) für die Auswahl von Lieferanten entwickeln,
- kennen Sie verschiedene Typen von Verträgen,
- sind Sie vertraut mit europäischen Ausschreibungen und Regularien,
- können Sie effektive Verhandlungen führen
- können Sie die Qualität des Einkaufs bewerten.

Woran arbeiten wir? Präsentationen, Diskussionen und Übungen mit folgendem Inhalt:

- die Verbindung zwischen Facility Management und Einkauf
- Entwicklungen auf dem Gebiet des Facility Einkaufs
- Einkaufsprozesse, Verträge und Qualität
- Bewertung und Auswahl von Lieferanten
- Fragen an Lieferanten und Lieferantenvergleich entsprechend den geforderten Modellen
- Einkauf und Musterverträge
- Europäische Ausschreibungen
- Qualitätssicherung
- Verhandlungen

Hinweis

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

2 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.095,00

Kursbezeichnung

FM-FE

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Funktionale Entwicklungsprogramme

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Facility Sinne entdecken

Lernen Sie, FM mit den Sinnen Ihrer Kunden wahrzunehmen.

Wen treffen Sie hier? Führungskräfte und Mitarbeiter der Facility-Organisation

Was bringt es? Nach diesem Training

- werden Sie fähig sein, die Notwendigkeiten und Wünsche Ihrer Kunden aktiv zu spüren und zu behandeln,
- können Sie einen wichtigen Beitrag zur Lieferung von Service bringen,
- können Sie Ihr Facility Gespür optimal einsetzen.

Woran arbeiten wir? Aufgaben, Diskussionen und Übungen mit folgenden Inhalten:

- Ort, Struktur und Funktion von Facility Services,
- Die Rolle der Facility Mitarbeiter,
- Die Möglichkeiten und die Herausforderungen eines gut entwickelten Facility Bewusstseins,
- Mentale Einstellung auf die Notwendigkeiten und Wünsche der Kunden.

Hinweis Mit diesem Training zeigen wir einen humorvollen Weg, um Verstand und Gefühl spielerisch zu animieren. Der Zweck dieses Trainings ist zu lernen, wie Sie mit den Augen Ihrer Kunden sehen können. Praktische Beispiele werden diese Fähigkeit verstärken. Wichtig ist der aktive Input aus Ihrer Facility Organisation. Der Trainer ist auch Ihr Helfer, wenn es darum geht, Verbesserungsmöglichkeiten zu finden.

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

1 Tag

Termine

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 585,00

Kursbezeichnung

FM-FZ

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Strategisches Business Denken für Facility Manager

Wie „ticken“ die Facility Kunden?

Wen treffen Sie hier? Geschäftsführer, verantwortliche Organisationsleiter, Facility Manager, die sich selbst und ihre Organisation für eine bessere Kundenbeziehung entwickeln wollen

Was bringt es? Sie lernen, wie Ihre Kunden zu denken.

- Daraus können Sie ein besseres Verständnis für die Notwendigkeiten der Facilities ableiten.
- Das bedeutet, dass Sie eine profitablere Geschäftsbeziehung durch die richtigen Facilities und die richtigen Services zu den entsprechenden Preisen generieren können.

Woran arbeiten wir? *Facility Manager sehen sich zunehmend der Situation ausgesetzt, sich mit ihren Kunden über deren Business unterhalten zu müssen. Entgegen der weitgehenden Konzentration auf die Facility an sich wird in diesem Seminar das strategische und am Kerngeschäft orientierte Denken für Facility Manager trainiert.*

Anhand einer Case Study (Fallstudie) aus dem internationalen Umfeld werden Fragestellungen aus dem unternehmerischen Umfeld aufgeworfen, die unmittelbare Auswirkungen auf die dafür benötigten Facilities + Services haben. Die Relevanz und Wichtigkeit von Business und Facility Management wird damit ins Verhältnis gesetzt.

Programm

- Verständnis für das Entscheidungsverhalten des TOP-Management
- Beherrschen einer Methodik zur Entscheidungsfindung
- Realisierung der Lösung der Case Study (Fallstudie)

Hinweis Bitte bringen Sie einfach Ihre Erfahrungen und Fragen mit.

Teilnehmerzahl

max. 12

Dauer

1 Tag

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 585,00

Kursbezeichnung

FM-ADL

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Planspiel: „FM profitabel machen“

Simulieren Sie Ihr Facility Business mit einem Unternehmensplanspiel

Wen treffen Sie hier?

- FM-Profis mit Schwerpunkt Dienstleistungsmarketing oder –management, Facility- und Immobilien-Management
- Unternehmen und andere Organisationen, die im Team Dienstleistungsprozesse trainieren möchten
- Unternehmen, die in Personalentwicklungsmaßnahmen auf Dienstleistungsaspekte eingehen möchten

Was bringt es? Nach dem Training sind Sie in der Lage,

- wie der Manager der Service Organisation zu denken
- die Auswirkung Ihrer Entscheidungen auf betriebswirtschaftliche Erfolge Ihrer Organisation einzuschätzen
- mögliche Fehler besser in Planspiel zu machen und teure Fehler in der Praxis zu vermeiden
- die Parameter für die erfolgreiche Führung Ihrer Organisation zu kennen

Woran arbeiten wir? *Sie sind eine leitende Führungsperson in der Service Organisation. Sie benötigen zur Erfüllung Ihrer Aufgaben Ressourcen in Form von Mitarbeitern und Kapital. Sie wollen die Auswirkung Ihrer Entscheidungen auf den Erfolg bei Ihren Kunden und auf Ihren eigenen betriebswirtschaftlichen Erfolg kennen lernen.*

Aufstellen einer normativen Leitlinie und einer daraus folgenden Strategie für das Agieren mit Kunden und Wettbewerbern. Sinnvolle Entscheidungen bei unvorhergesehenen Änderungen des Umfeldes. Analysieren und Deuten von Business Reports für die nächste Entscheidung.

Bei dem Planspiel werden Sie in Gruppen agieren, wobei jede Gruppe ein Unternehmen bzw. einen Wettbewerber darstellt. Das Team mit der besten Strategie und den besten Entscheidungen gewinnt!

Teilnehmerzahl

min. 10, damit eine Spielsituation entstehen kann

max. 16, bei mehr Teilnehmer ist/sind weitere TrainerInnen notwendig

Dauer

2,5 Tage

entspricht 0,5 Tage Vorbereitung + 2,0 Tage Seminar

Termine

inhouse, nach Absprache

Am Abend vor dem Seminar bieten wir eine Präsenzveranstaltung von 18.00 – 22.00 Uhr für die Vorbereitung an.

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.595,00

Kursbezeichnung

FM-TOPSIM

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Planspiel: „FM profitabel machen“

Simulieren Sie Ihr Facility Business mit einem Unternehmensplanspiel

Programm

Marketing
- Pricing Verträge und Einzelabrechnungen
- Werbung je Kundengruppe
- Corporate Identity
- CRM (Customer Relationship Management)
- Neukundengewinnung

► Leistungserstellung
- Warteschlangenprinzip
- Qualitätsmanagement

► Prozesskostenrechnung
- Ermittlung von Haupt- und Nebenprozesskosten

► Internes und externes Rechnungswesen
- Deckungsbeitragsrechnung
- Jahresabschlussrechnung

► Investitions-Entscheidungen

► Methoden der Weiterverrechung von Kosten

Hinweis Etwa 2 Wochen vor dem Seminar werden Sie eine Vorbereitungsmappe enthalten, die Sie bitte durcharbeiten möchten. Notieren Sie sich dabei die Fragen und offenen Punkte, diese werden bei der Vorbereitung besprochen und geklärt. Im Sonderfall (damit Sie z.B. nicht extra zu einem Termin anreisen müssen) können wir auch eine telefonische Klärung vereinbaren.

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Kaufmännisches Verständnis

Ein leichter Einstieg in die Finanzen für Facility Mitarbeiter

Wen treffen Sie hier? Mitarbeiter, die in der FM-Abteilung arbeiten, verstärkt kaufmännisches Verständnis benötigen aber dafür kein spezielles Training absolviert haben.

Was bringt es? Nach dem Training sind Sie in der Lage

- finanzielle Informationen besser lesen und interpretieren zu können,
- selber finanzielle Informationen zu generieren,
- die Informationen zu benutzen zu Gunsten einer effektiven Leistungserbringung.

Woran arbeiten wir? *Sie sind Mitarbeiter in der FM-Organisation. Sie tragen in Ihrer Funktion keine Budget-Verantwortung und Sie haben durch Ihre Ausbildung keinen finanziellen Hintergrund. Aber Sie haben regelmäßig zu tun mit finanziellen Informationen, Kostenkalkulationen, Kennzahlen etc. Aufstellen richtungsweisender Fragen und Kostenübersicht Ihrer Abteilung über das letzte Quartal mit einer deutlichen Verteilung zwischen direkten und indirekten Kosten. Notgedrungen haben Sie in der letzten Zeit viel Aufwand damit betrieben. Ein Verständnis dieser Materie ist wünschenswert.*

Programm

- finanzielle Management-Informationen für eine optimale Leistungserbringung
- das Beurteilen finanzieller Informationen
- Bedarfskennzahlen und Balance
- Budget und daraus folgende Bedarfsaktivitäten
- Kostenbeherrschung
- Investitions-Entscheidungen
- Methoden der Weiterverrechung von Kosten

Hinweis Das Training findet in kleinen Gruppen statt und bietet viel Raum für praktische Übungen.

Teilnehmerzahl

max. 12

Dauer

2 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.095,00

Kursbezeichnung

FM-KV

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Fachliche Entwicklung

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

special PRICE

FM Einsteigerseminar

Professioneller FM Business Support auf Management-Niveau

Wen treffen Sie hier? Engagierte Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen, die Facility Management als Chance begreifen und sich einarbeiten wollen

Was bringt es? Nach diesem Training können Sie

- das Thema Facility Management in seiner Gesamtheit fassen
- einen Ansatzpunkt für sich und Ihre Organisation entwickeln
- den FM-Stellenwert in Ihrer Organisation einschätzen
- zu einer gemeinsamen „Sprache“ beitragen mit Kollegen, Kunden und Lieferanten
- Ihre eigene Position finden, etablieren und ausbauen

Woran arbeiten wir? *Facility Manager haben die Wenigsten gelernt. Gleichwohl besteht ein Bedarf bei fast allen Organisationen, die mit FM verbundenen Nutzenpotenziale zu generieren. Dazu braucht es gut ausgebildete Professionals, die zudem für ein gutes Funktionieren der einzelnen Abteilungen untereinander sorgen.*

- Facility Management – gestern, heute und morgen
  - Wie der Facility Markt funktioniert - im internationalen Kontext
- Notwendigkeit, Nutzen und Bedeutung von FM
  - Begriffe + Sucess Stories
- FM als Management-Disziplin mit viel operativer Umsetzung
  - Prozessorientierung im FM
- Integrierte Management-Systeme
  - u.a. Qualitätsmanagement, Projektmanagement, Betreiberverantwortung
- Einführung / Ausbau von FM in Organisationen
  - Stellenwert Facility Manager / professionelle Facility Teams

Hinweis Dieser Kurs schafft auf leicht verständliche Weise den Einblick in das komplexe Thema „Management von Facilities“. Wir arbeiten mit Fallstudien, aktuellen Fällen und auf Wunsch konkreten Situationen Ihrer Organisation.

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

1 Tag

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 297,00

zzgl. Konferenzpauschale EUR: 70,00

Kursbezeichnung

FM-EIN

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Einführung in strategisches Facility Management

Wirkungsvoller Business Support durch professionelles Facility Management

Wen treffen Sie hier? Engagierte Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen, die Facility Management als Chance für sich und ihr Unternehmen begreifen

Was bringt es? Nach diesem Training können Sie

- das Thema Facility Management in seiner Gesamtheit fassen
- einen Ansatzpunkt für sich und Ihre Organisation entwickeln
- zu einer gemeinsamen „Sprache“ beitragen mit Kollegen, Kunden und Lieferanten
- Ihre eigene Position finden, etablieren und ausbauen

Woran arbeiten wir? *Facility Manager haben die Wenigsten gelernt. Gleichwohl besteht ein Bedarf bei fast allen Organisationen, die mit FM verbundenen Nutzenpotenziale zu generieren. Dazu braucht es gut ausgebildete Professionals, die zudem für ein gutes Funktionieren der einzelnen Abteilungen untereinander sorgen.*

- Facility Management
  - FM als Managementdisziplin vs. Gebäudemanagement
  - Organisation + Prozesse, Verbände + FM international
- Mehrwerte durch professionelle Prozesse
  - Ausschreibungen + Benchmarking
  - Rechtssicherheit + Risikomanagement
- Mehrwerte durch eine professionelle Organisation
  - Strategieentwicklung, Governance + Compliance
  - Datenschutz + Datensicherheit
- Umgang mit Trends
  - steigendes Outsourcing vs. Nachwuchskräftemangel
  - Digitalisierung, FM <-> Industrie Services
- Entwicklung benötigter Fähigkeiten im Facility Team
  - professionelle Führung + Denken in Prozessen
  - Übersetzung in die Sprache des Management / Kunden

Hinweis

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

2 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.095,00

Kursbezeichnung

FM-EINs

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Einführung in operatives Facility Management

Mehrwerte schaffen durch professionelle Umsetzung

Wen treffen Sie hier? Engagierte Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen, die Facility Management als Chance begreifen und sich einarbeiten wollen

Was bringt es? Nach diesem Training können Sie

- Facility Management Aufgaben verstehen + planen
- operative Schwerpunkte erkennen und bewerten
-

Woran arbeiten wir? *Facility Manager haben die Wenigsten gelernt. Gleichwohl besteht ein Bedarf bei fast allen Organisationen, die mit FM verbundenen Nutzenpotenziale zu generieren. Dazu braucht es gut ausgebildete Professionals, die zudem für ein gutes Funktionieren der einzelnen Abteilungen untereinander sorgen.*

- Facility Management
  - FM als Business Support vs. Gebäudemanagement
- Technisches FM
  - Planung der Verfügbarkeit technischer Anlagen
  - Steurung der Instandhaltung
  - Steuerung von Bau-Prozessen
- Infrastrukturelles FM
  - Prozessdenken am Beispiel exemplarischer Dienstleistungen (z.B. Reinigung oder Umzugsmanagement)
  - Steuerung von Dienstleistern
- Kaufmännisches Facility Management
  - Betriebliche Planung und Steuerung
  - Flächenmanagement
  - Prozesskosten + Investitionsentscheidungen
- Mehrwerte durch Digitalisierung
  - CAFM (Computer Aided Facility Management)
  - BIM (Building Integrated Management)

Hinweis

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

2 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.095,00

Kursbezeichnung

FM-EINo

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Professionelle Konzeption und Steuerung der Unterhaltsreinigung

So vermeiden Sie Ärger und Kosten.

Wen treffen Sie hier? Fach- und Führungskräfte aus Kommunen und öffentlichen Institutionen, die für die Unterhaltsreinigung verantwortlich sind.

Was bringt es? Oftmals zeigen sich durch eine Umstellung auf die ergebnisorientierte Reinigung eine qualitative Erhöhung der Leistungserbringung sowie ein erhebliches monetäres Einsparpotential. Von diesen Erfahrungen werden Sie partizipieren.

Im Zuge des Seminars lernen Sie die Grundlagen zur ergebnisorientierte Reinigung sowie das Qualitätsmesssystems des BIV kennen. Damit erlangen Sie fundierte fachliche Kenntnisse und können eine praxisnahe Alternative für die Erbringung der Unterhaltsreinigung zum Einsatz in Ihrer Praxis beurteilen.

Woran arbeiten wir? *Die Reinigung macht in kommunalen Verwaltungen i.d.R. einen großen Anteil der Betriebskosten aus, der monetäre Begehrlichkeiten weckt. Gleichzeitig bietet die Qualität des Reinigungsergebnisses oft ein großes Potenzial für Beschwerden, wobei eine objektive Beurteilung oft nicht möglich scheint.*

In diesem Seminar stellen wir die Auswirkungen der dienstleistungsorientierten denen der ergebnisorientierten Reinigung gegenüber.

Programm

Tag 1

- Basiswissen Reinigungsleistungen
  - Reinigungsarten
  - Begriffsdefinitionen
  - Reinigungsleistungen
  - Normen und Vorschriften im Bereich der Gebäudereinigung
- Die Vorbereitung der Ausschreibung
  - Vorbereitung der Vergabe/Auftragswertschätzung
  - Aufstellung des Terminplans und Festlegung der Ausschreibungsfristen
  - Formen der Leistungsbeschreibung (ergebnisorientierte Reinigung vs. leistungsorientierte Reinigung) und Qualitätsmesssysteme
  - Vertragsgestaltung
  - Eignungs- und Zuschlagskriterien
  - Vorbereitung der Vergabeunterlagen
- Von der Bekanntmachung bis zur Angebotsfrist
  - Bekanntmachung der Ausschreibung
  - Umgang mit Bieterfragen

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

2 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.095,00

Kursbezeichnung

FM-Rein

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Professionelle Konzeption und Steuerung der Unterhaltsreinigung

So vermeiden Sie Ärger und Kosten.

- Organisation und Durchführung der Objektbesichtigung

► Angebotsauswertung und Zuschlagserteilung
- Submission und Angebotsprüfung
- Nachforderung und Durchführung von Aufklärungsgesprächen
- Wertung der Angebote und Zuschlag

Tag 2

► Implementierung
- Auftragsvorbereitung
- Vertragsstart
- Umsetzung des Qualitätsmesssystems
- Erfolgereicher Abschluss der Implementierungsphase

► Dienstleistungssteuerung in der Praxis
- Herausforderungen und Probleme
- Zusammenarbeit mit dem Dienstleister
- Kosten des „Nichtsteuerns“
- Lösungen und Tipps für die Praxis

► Praxisbeispiel (ggf. von einem Kunden dargestellt)
- Ausgangssituation
- Der Weg von der Ausschreibung zur erfolgreichen Umsetzung in die Praxis
- Ergebnisse
- Erfolgsfaktoren

► Optional
- Exkurs: Vergaberecht 2016 (bei entsprechenden Interesse)

Hinweis Spezielle Fragen zum Thema bitte im Voraus einreichen.

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Betreiberverantwortung

Sorgen Sie für eine (rechts-) sichere Betreiberorganisation

Wen treffen Sie hier? Geschäftsführer, verantwortliche Organisationsleiter, Facility Manager, die für einen sicheren Betrieb in Ihrer Organisation verantwortlich sind oder verantwortlich sein werden

Was bringt es? Lernen Sie in dem Seminar, wie Sie

- Überblick über die derzeitige Situation im Umgang mit der Betreiberverantwortung gewinnen können
- Sich Kenntnis von möglichen Ansatzpunkten in Ihrer Organisation verschaffen
- Eine Basis zur Schaffung eines möglichst sicheren Betriebs aufbauen

Woran arbeiten wir? *Die Haftungsrisiken für Unternehmen und Gebäudebetreiber haben sich in den letzten Jahren stark verschärft. Die Eigenverantwortung der Unternehmen wird durch die Harmonisierung der europäischen mit der nationalen Gesetzgebung ebenso erhöht, wie durch die Deregulierung der Überwachungsorganisationen (TÜV), strengere Umweltauflagen und die Betriebssicherheitsverordnung. „Begriffe wie ‚Betreiberverantwortung' und ‚Organisationsverschulden' werden nunmehr zwar in vielen Unternehmen diskutiert, die notwendigen Konsequenzen aber nur selten ergriffen.*

Programm

1. Tag: Grundlagen

- Sind wir sensibel genug?
  - Beispiele aus der Praxis
- Wie hilft die Richtlinie GEFMA 190?
  - Erläuterung zu Begriff und Umfang der Betreiberverantwortung
- Das wäre gut: Gefahren in Zusammenhängen erkennen
  - Restriktionen + Wechselwirkungen
- Richter denken anders – Die Sicht der Justiz
  - Pflichtverletzung und Verschulden, Rechtsfolgen, Exkulpation
- Warum ist die Umsetzung so schwierig?
  - Erfahrungen + Handlungsempfehlungen

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

2 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.095,00

Kursbezeichnung

FM-BVA

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Betreiberverantwortung

Sorgen Sie für eine (rechts-) sichere Betreiberorganisation

2. Tag: Aufbau

- Minimierung der Betreiberrisiken
  - Wirksame Pflichtendelegation mittels Leistungsbeschreibung und Vertrag
- Wirksame Tools für die Praxis
  - z.B. einfache Gefährdungsbeurteilung zu Berichtswesen & Dokumentation
- Hart aber herzlich: Chefs organisieren, Mitarbeiter wenden an
  - Überzeugen der handelnden Personen in Facility Organisationen + bei Dienstleistern
- Wo wollen und wo müssen Sie hin?
  - Gesetzliche Mindestanforderungen + Möglichkeiten für das FM Business
- 20 Schritte zur Umsetzung
  - Aufbau eines rechts-sicheren Management-Modells für Auditierung und (evtl.) Zertifizierung

Hinweis Spezielle Fragen zum Thema bitte im Voraus einreichen. Das Seminar orientiert sich an der Richtlinie GEFMA 190 ff.

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Kontrolle von Wartungsleistungen

Umsetzung der Betreiberverantwortung durch vorgeschriebene Wirksamkeitskontrollen gem. Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV)

Wen treffen Sie hier? Verantwortliche und Ausführende aus Betrieb und Dienstleistung

- Technische Leiter, Facility Manager, Objektmanager,
- Fach- und Führungskräfte der Instandhaltung,
- Techniker, Hausmeister

Was bringt es? Lernen Sie in dem Seminar, wie Sie Ihrer Verantwortung in vollem Umfang gerecht werden.

- Sie sind in der Lage, erforderliche Kontrollen strukturiert und systematisch zu planen und zu organisieren.
- Sie erfahren anhand von Praxisbeispielen aus allen Bereichen der Technik, wo Schwachstellen bei der Wartung vorhanden sind und worauf Sie gezielt achten können.
- Sie können Kontrollleistungen sicher organisieren und mit geringem Aufwand sowohl als Nachweisdokumentation als auch als Verbesserungsinstrument strukturiert dokumentieren.

Woran arbeiten wir? *Die Betriebssicherheitsverordnung fordert die dokumentierte, stichprobenartige Kontrolle von Wartungsleistungen der damit beauftragten Dienstleister. Die Kontrolle der Vielzahl von Wartungen in den Liegenschaften bei hoher Komplexität verschiedenster technischer Arbeitsmittel / Anlagen aus allen Gewerken kann oft nicht oder nur unzureichend geleistet werden.*

Anhand von konkreten Beispielen aus allen Bereichen der Technik erhalten Sie schnell umsetzbares Praxis-Know-how für die Kontrollen und Lösungen für Planung, Organisation sowie Dokumentation der notwendigen Kontrollmaßnahmen.

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

2 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.095,00

Kursbezeichnung

FM-DLS-KvW

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Kontrolle von Wartungsleistungen

Umsetzung der Betreiberverantwortung durch vorgeschriebene Wirksamkeitskontrollen gem. Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV)

Programm

1. Tag

- Gesetzliche und vertragliche Grundlagen für das Controlling von Wartungsleistungen und seiner Dokumentation im Rahmen der Betreiberverantwortung gemäß BetrSichV und weiteren Leitvorschriften.
- Rechtliche und organisatorische Einordnung von Dienstleistern.
- Definitionen, Ziele der Wartung sowie Schnitt stellen zu Inspektionen und Prüfungen.
- Übersicht über wartungsintensive technische Arbeitsmittel und mögliche Wechselwirkungen.
- Wartungsprozesse - Wartungspläne, Abläufe, Schnittstellen und Störfaktoren
- Aufbau eines systematischen Controllings.

2. Tag

- Qualitäts- und kostenbewusste Überprüfung von Wartungsleistungen anhand Praxisbeispielen aus allen Bereichen der Technik mit Fotos und Wartungsberichten.
- Strukturen und Werkzeuge für eine erfolgreiche Dokumentation

Hinweis Spezielle Fragen zum Thema bitte im Voraus einreichen.

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Persönliche Entwicklung

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Auf zum Facility Star

Personal Performance für FM-Profis

Wen treffen Sie hier? Facility- und Objektmanager, die einen Einblick in Ansätze zum Selbst- und Teammanagement bekommen und ihre Fähigkeiten entwickeln möchten.

Was bringt es? Sie lernen, wie Sie selbst und andere Menschen strukturiert sind und welche Gesetz- und Regelmäßigkeiten es im Miteinander gibt. Sie erhalten wertvolle Tipps im Umgang mit Kollegen, Vorgesetzten, Mitarbeitern, externen Organisationen und Kunden.

Woran arbeiten wir? Viele Facility und Objektmanager haben sich in der Vergangenheit auf die fachlichen Themen konzentriert. Fachliche Kenntnisse allein sind heute nicht mehr ausreichend. Professionelle Fähigkeiten im Umgang mit Kunden, Lieferanten, Mitarbeitern und vor allem mit sich selbst bringen gute Ergebnisse im Business und persönlich.

- Fach- und Methodenkompetenz
- Persönliche und soziale Kompetenz
- Projektergebnisse präsentieren und verteidigen
- Sicheres und überzeugendes Auftreten
- Konfliktmanagement
- Zeit- und Selbstmanagement

Unser "Supermarkt"

Die einzelnen Punkte werden nicht einfach nacheinander abgearbeitet. I.d.R. bestimmen wir im Team die jeweils anstehenden oder wichtigen Themen und organisieren daraus den besten Weg für das Team und jeden persönlich - aus dem "Supermarkt" kann sich jede(r) nach Bedarf bedienen. Wichtig ist das, was in der eigenen Praxis ankommt und weitere Möglichkeiten zur Selbst-Entfaltung bietet.

Hinweis Der Kurs ist in Abstimmung mit dem GEFMA-Richtlinienwerk für die Entwicklung von Facility Managern designed worden.

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

3 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.595,00

Kursbezeichnung

FM-FS

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Leadership Skills für FM-Profis

Entwicklung von Schlüsselkompetenzen als Erfolgsbaustein für Führungspersonen

Wen treffen Sie hier?

Facility- und Objektmanager in Teamleiter- oder Führungspositionen, die

- Ansätze zum professionellen Selbst- und Teammanagement kennenlernen wollen
- ihre Fähigkeiten weiterentwickeln möchten
- die Geheimnisse erfolgreicher Führungspersönlichkeiten nutzen möchten
- Teilnehmer der Ausbildung zum FM-Fachwirt (GEFMA)

Was bringt es?

Sie lernen, wie Sie mit Führungs- und Managementkompetenz gute Geschäftsergebnisse im FM erzielen und diese perfekt vermarkten.

Sie erfahren, wie Sie Teams zu Spitzenleistungen führen und FM-Projekte erfolgreich voranbringen.

Sie erhalten wertvolle Tipps, wie Sie Ihre Fähigkeiten und Potenziale selbstständig weiterentwickeln und für höhere Aufgaben einsetzen.

Woran arbeiten wir?

- Management einer professionellen FM-Serviceorganisation
  - Als Facility Management-Profi ein positives Image aufbauen
  - Wie Sie Ihre FM-Organisation gegenüber Kunden und Geschäftsleitung vermarkten
- Aufbau nachhaltiger Entscheidungsvorlagen:
  - Analysemethoden,
  - Szenarien,
  - Konzepte zur Festlegung des besten Vorgehens
- Führung heute: wie Sie Ihr Team zu Spitzenleistungen bringen
  - Zielorientierte Mitarbeiterführung und Teamarbeit
  - Neueste Erkenntnisse aus Neurobiologie und Hirnforschung nutzen
- Spielerisch leicht verkaufen
  - Tipps und Tricks erfolgreicher Verkaufsprofis, um Ideen und Projekte voranzubringen

Teilnehmerzahl

max. 16

Dauer

3 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.595,00

Kursbezeichnung

FM-LS

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Leadership Skills für FM-Profis

Entwicklung von Schlüsselkompetenzen als Erfolgsbaustein für Führungspersonen

- Wirkungsvolle Business-Präsentation
  - Entscheider wollen überzeugt werden – je besser die Präsentation, desto einfacher die Entscheidung
- Konsequente Gesprächs- und Verhandlungsführung
  - Gute Vorbereitung und richtige Einstellung führen zu guten Ergebnissen, die alle Partner zu Gewinnern machen
  - Konflikte: woher sie kommen und wie man damit umgehen kann
- Zeitmanagement: Zeit in den Griff bekommen, Methoden zur effektiven Selbstorganisation
- Personal Performance
  - Persönliche Leistungsfähigkeit und damit den Erfolg selbst beeinflussen
  - Innere Potenziale wirkungsvoll entfalten

Hinweis

Laut einer IBM-Studie zum Thema Karriere hängt der Erfolg zum größten Teil von Image und persönlichem Stil ab – mehr als vom Fachwissen. Managementkompetenzen, soziale und kommunikative Fähigkeiten sowie eine gut entwickelte Persönlichkeit helfen auch Facility Managern, anspruchsvolle Aufgaben zu meistern und damit den Boden für den nächsten Karriereschritt zu bereiten.

Die Praxis zeigt immer wieder: FM-Kunden vertrauen Ihnen als Person eher als einer Institution. Das „People Business“ im Facility Management erfordert Führungsqualität für Mitarbeiter, Projektteams und Lieferanten (Dienstleister), selbstbewussten Umgang mit Kunden oder Geschäftsleitung und einen guten Umgang mit sich selbst, um innere Potenziale entdecken und besser nutzen zu können.

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Vertrieb und Marketing

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Sales Power für (Dienst-) Leistungen des Facility Management

Professioneller Vertrieb von Facility (Dienst-) Leistungen

Wen treffen Sie hier? Vertriebs und Account Manager, die

- FM- (Dienst-) Leistungen an externe Kunden verkaufen und bereits Berufserfahrung mitbringen
- Mitarbeiter aus anderen Bereichen, die in Zukunft in Vertrieb und/oder Marketing tätig sein wollen
- Mitglieder des Verkaufsteams (z.B. aus Produktmanagement und Service), die Akquisitionsprozesse aktiv unterstützen

Was bringt es? Lernen Sie in dem Workshop, wie Sie

- Akquisitionszyklen mit einem erfolgreichen Verkaufsprozess verkürzen
- Weniger preis-sensitive Aufträge durch Aufdeckung von Bedürfnissen generieren
- Ein nutzenorientiertes Erfolgsbeispiel für weitere Projekte aufbauen
- Checklisten und Aktionspläne für die tägliche Praxis entwickeln

Woran arbeiten wir?

Block I:

Verkaufsgespräche erfolgreich durchführen

- Eine erfolgreiche Strategie für komplexe Verkaufssituationen
- Die Wahrnehmung der Kunden nachhaltig beeinflussen
- Eine Technik zur Entwicklung von Nutzen
- Entwicklung einer Taktik für Verkaufsgespräche
- Facility Value Selling - Verkauf von Werten und nicht von Produkten

Komplexe Verkaufsprojekte gewinnen

- Das Verhalten von Kunden in komplexen Entscheidungssituationen verstehen

Teilnehmerzahl

max. 12

Dauer

*2*2 Tage*

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

pro Block

EUR 1.195,00

beide Blöcke

EUR 2.295,00

Kursbezeichnung

FM-SP

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Sales Power für (Dienst-) Leistungen des Facility Management

Professioneller Vertrieb von Facility (Dienst-) Leistungen

- Analyse des Entscheidungsprozesses
- Aufbau einer WIN:WIN-Position
- Entwicklung eines Aktionsplans für das weitere Vorgehen
- Konzentration der Vertriebsressourcen auf erfolgversprechende Projekte

Block II:

Den Verkauf mit Nutzen-Argumentationen vorbereiten

- Verständnis für die Situation des Kunden
- Analyse des Geschäfts-Umfelds bei Kunden
- Auswirkung der Integration einer Lösung auf den Kunden
- Erstellung einer Nutzwertanalyse aus Kundensicht
- Erarbeitung des Komparativen Konkurrenzvorteils (KKV)

„Standing Ovations“ im Entscheidungsgremium

- Effektive Präsentation im B2B-Bereich
- Analyse und Bewertung der heutigen Darstellung
- Tipps und Tricks der modernen Präsentationstechnik
- Vom eigenen Ziel über die Verschiedenheit der Kunden zur Auswahl der Mittel
- Überprüfung der Wirksamkeit - Lernen Sie sich einschätzen

Hinweis Anders als in herkömmlichen Trainings arbeiten wir in den Workshops gemeinsam an Ihren aktuellen Projekten. Dabei bekommen Sie Know How und Inspiration, gleichzeitig kombinieren wir die Erfahrungen aus Ihrem Geschäft mit Ihren aktuellen Verkaufsprojekten. Didaktisch ist die Reihenfolge so gestaltet, dass Sie schnell und sicher an den gesamten Prozess herangeführt werden. Zur Vorbereitung bitten wir Sie um ca. 2 Stunden Zeit pro Block. Dazu werden Sie von uns für jeden Teil einen Fragenkatalog erhalten,

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Sales Power für (Dienst-) Leistungen des Facility Management

Professioneller Vertrieb von Facility (Dienst-) Leistungen

dessen Antworten Sie bitte als Grundlage für eine effektive weitere Bearbeitung mitbringen.

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Angebotsmanagement im professionellen B2B-Vertrieb

höhere Auftragswahrscheinlichkeit, bessere Margen

Wen treffen Sie hier? Vertriebs und Account Manager im Business-to-Business (B2B) Bereich sowie Mitglieder des Verkaufsteams (z.B. aus Produktmanagement und/oder Service), die

- aktive Unterstützung in komplexen Verkaufsprozessen geben suchen
- wirkungsvolle Angebote zur Auftragsgewinnung generieren wollen
- den Angebotserstellungsprozess strukturieren möchten

Was bringt es? Nach diesem Workshop

- können Sie Ihren Verkaufsprozess wirksam strukturieren und Ihre Angebote belastbar kalkulieren,
- kennen Sie die wichtigsten Erfolgsfaktoren, die Auftragswahrscheinlichkeit und Margen erhöhen,
- erstellen Sie Angebote, die Ihre Wettbewerbsvorteile gegenüber alternativen Lösungen herausstellen,
- setzen Sie Ihre Angebote für Entscheider und Kaufbeeinflusser wirkungsvoller in Szene.

Woran arbeiten wir? *Der Verkaufsprozess im Technischen Vertrieb ist häufig relativ komplex. Nicht nur, weil es oft um nennenswerte Investitionen geht. Kunden kaufen heute nicht einfach Produkte - vielmehr erwarten sie maßgeschneiderte, individuelle Problemlösungen in möglichst kurzer Zeit. Daher gilt: Nur wer als Verkäufer die konkrete Situation des Kunden sowie seine Beschaffungs- und Entscheidungsprozesse versteht, kann ein Angebot platzieren, das aus Kundensicht die entscheidenden Vorteile gegenüber den Wettbewerbern bringt. Denn technologische Kompetenz bieten auch andere, sie wird heute schlicht und einfach vorausgesetzt. Darüber hinaus geht es beim Angebotsmanagement auch darum, Anfragen von vornherein richtig einzuschätzen: um Vertriebsressourcen auf Erfolg versprechende Projekte zu lenken und den für die Bearbeitung entstehenden Aufwand möglichst gering zu halten.*

Teilnehmerzahl

max. 12

Dauer

2 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.195,00

Kursbezeichnung

SP-ANG

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Angebotsmanagement im professionellen B2B-Vertrieb

höhere Auftragswahrscheinlichkeit, bessere Margen

Programm

Umsatz steigern, Auftragswahrscheinlichkeiten erhöhen und Margen vergrößern

- Vertriebszyklus: der Weg vom Erstkontakt zum Auftrag
- Konzeption eines erfolgreichen und wiederholbaren Verkaufsprozesses
- Kreation einer "wertvollen" Angebotsposition

Anfragen schnell und sicher bewerten

- Anfragen einschätzen: Chancen, Risiken, Kundenwert
- Die Checkliste zur Angebotsbewertung
- Warum ist ein Vorangebotsgespräch so wichtig?

Den Aufwand für Angebote im Rahmen halten

- Konzentration auf Erfolg versprechende Projekte
- Schnittstellen mit beteiligten Bereichen optimieren: z. B. Entwicklung, Produktion, Service

Kunden gewinnen mit der Kundengewinnrechnung

- Kosten, Leistungen, Kalkulation: Wie rechnen Käufer- und Verkäuferseite?
- Investitionsentscheidungen mit der Wirtschaftlichkeits- und der Deckungsbeitragsrechnung

Maximale Gewinnmargen beim Preis erzielen

- Kosten- und Nutzenelemente aus Sicht aller Beteiligten
- Preise gestalten als optimalen Treffpunkt von Käufer und Verkäufer
- Angebotsformen: Budgets, Festpreise etc.

Angebote aus Kundensicht gestalten

- Formaler Aufbau, Gestaltung, Präsentation
- Wer trifft Entscheidungen im Buying Center? Passende Informationen für Einkäufer, Anwender und Entscheider
- Kundennutzen und Wettbewerbsvorteile herausstellen
- Angebote nachfassen und verfolgen

Hinweis

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Emotional Sales Power

Workshop 1: Basics

Das Gefühl entscheidet, der Verstand begründet.

Wen treffen Sie hier? Vertriebs und Account Manager sowie Mitglieder des Verkaufsteams (z.B. aus Produktmanagement und/oder Service), die

- komplexe (Dienst-) Leistungen im Business-to-Business Umfeld verkaufen und bereits Berufserfahrung mitbringen
- sich persönlich in eine stabile und gewinnbringende Position bringen möchten
- ihren Erfolg darin sehen, die wirklich entscheidenden (Kauf-) Motive erkennen zu können
- eine funktionierende Geschäftsbeziehung auf stabiler emotionaler Basis erreichen bzw. stabilisieren wollenen

Was bringt es? Lernen Sie in dem Seminar, wie Sie

- die beste Voraussetzung für gute Gespräche und Verhandlungen finden - durch eigenverantwortlich emotionale Balance
- in Verkaufsgesprächen eine gute Atmosphäre zaubern - dadurch Zugang zu Menschen gewinnen und Verkaufserfolge generieren
- sich systematisch auf Erfolg programmieren - die Methodik in die Leichtigkeit des Unbewussten überführen

Woran arbeiten wir? *Jeder Verkäufer weiß (oder vermutet zumindest), dass Kunden Menschen sind und der Zugang zu diesen Menschen in erster Linie über eine gute (Gesprächs-) Atmosphäre erreicht wird bzw. über die Emotion fließt.*

- *Wie macht man das?*
- *Was sind Geheimnis und Systematik erfolgreicher Verkäufer?*

Trotz allen kognitiven Wissens um gut gestaltete Verkaufsprozesse und hohen Kundennutzen müssen Käufer und Verkäufer einen Zugang zueinander finden: Ein wichtiges Element im komplexen B2B-Umfeld.

Teilnehmerzahl

max. 12

Dauer

2 Tage

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 1.195,00

Kursbezeichnung

SP-ES1

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Emotional Sales Power

Workshop 1: Basics

Das Gefühl entscheidet, der Verstand begründet.

Die geplante, trainierte - nicht etwa zufällige - Vorgehensweise öffnet die Tür zur bewussten Wahrnehmung von

inneren Zuständen bei Gesprächspartnern und sich selbst

Kundenwünschen und - manchmal versteckten - Intentionen („hidden intentions“),

Kundennutzen und Wettbewerbsvorteil,

Entscheidungskriterien und wirklichen Entscheidern ("den Zünglein an der Waage").
Es gibt immer Naturtalente, die das scheinbar in die Wiege gelegt bekommen haben - die meisten Verkäufer müssen dafür jedoch hart arbeiten. Wir bieten Werkzeuge, mit denen Verkaufen leicht, ja sogar zum täglichen Vergnügen werden kann.

In Zusammenarbeit mit dem VDI (Verein Deutscher Ingenieure) ist die Planung zur Integration dieser Module in die Ausbildung von Vertriebs-Ingenieuren in vollen Zügen. Die Rückmeldungen der im Technischen Vertrieb tätigen Verkäufer sind sehr positiv, die Anwendung zeigt Wirkung.

Inhalte

Die Ausrichtung des Verkäufers als Basis für den Erfolg

- Die innere Einstellung zum Verkaufen
- Die Kunst der Überzeugung
  - von sich selbst
  - von Anderen
- Entwicklung der eigenen Kraft
  - Steigerung der Wahrnehmungsfähigkeit
  - Stabilisierung der Zielorientierung

Die Untersuchung von Käufern als Grundlage für die Überzeugungsarbeit

- Der Käufer als Mensch mit Bedürfnissen
  - fachlich
  - emotional
- Verweigerung der Gefühle und Verdrängung von Emotionen - Was tun?
- Aufdecken der "hidden intentions" (versteckten Intentionen) im Entscheidungsgremium

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Emotional Sales Power

Workshop 1: Basics

Das Gefühl entscheidet,
der Verstand begründet.

Steps zur nachhaltigen Gestaltung der Beziehung

- innere Vorbereitung auf ein Gespräch mit Kunden als Menschen mit besonderen Bedürfnissen
- Gestaltung des Ambiente
  - äußerer Rahmen
  - innere Einstellung
- Verstärken der für den Verkauf wichtigen Kaufmotive
- Abschluss:
  Ein emotionales Agreement für den nächsten entscheidenden Schritt

Hinweis

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Facility Value + Service Marketing

Den Wert Facility Organisation gekonnt in Szene setzen.

Wen treffen Sie hier? Mitarbeiter und Manager, die

- verantwortlich sind für das Management von Facilities in mittleren bis großen Organisationen
- im Facility Management Bereich arbeiten,
- die Sichtbarkeit und die Anerkennung des FM-Bereichs innerhalb ihrer Organisation steigern wollen.

Was bringt es? Verbesserung Ihrer Fähigkeit, Strategien effektiv zu kommunizieren und eine Identität innerhalb der Organisation aufzubauen. Vergrößerung der Fähigkeit, Strategien für Kommunikation und Marketing für alle organisatorischen Ebenen vorzubereiten, zu präsentieren und umzusetzen.

Woran arbeiten wir? *Für Facility Manager ist es das Ziel, eine Identität innerhalb der verschiedenen Strategien aufzubauen, damit Kunden sofort das Versprechen des Erfolgs erkennen können. Synergien zu kreieren zwischen den Facility Managern, der FM-Organisation, den Kunden, den strategischen Partnern, dem TOP-Management und der Aufgabe ist bestenfalls wie Bergsteigen.*

Es ist wichtig, Ziele zu setzen und Messkriterien zu etablieren, um den nächsten Berg zu erreichen und zu überwinden. Wenn Sie Ihren Marketing-Plan erstellt haben, ist die Erhaltung des Buy-in auf allen Ebenen der Organisation einer der nächsten Schritte, die in diesem interaktiven Kurs diskutiert werden.

Programm

- Qualität und Wert des FM-Service sichtbar machen
- Ausbau des Stellenwertes der Facility Organisation
- Aufbau von Sucess-Stories als Beweis für Werte
- einfache und praktische Tools für den täglichen Einsatz

Hinweis Dieser Kurs ist designed für FM-Profis, die die Wichtigkeit erkannt haben, die Vision des Facility Management bei jeder sich bietenden Gelegenheit zu „verkaufen“. Der Kurs beabsichtigt, FM-Profis dabei zu helfen, ihre aktuellen Marketing-Aktivitäten zu prüfen und

Teilnehmerzahl

max. 12

Dauer

1 Tag

Termine

gem. Terminplan

- Termine / Events

inhouse, nach Absprache

Preis pro TN zzgl. MwSt.

EUR 585,00

Kursbezeichnung

FM-FVSM

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Facility Value + Service Marketing

Den Wert Facility Organisation gekonnt in Szene setzen.

Hilfestellungen bei der Entwicklung und Ausführung eines effektiven Marketing-Plans zu geben.

Manage your Future.

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Ihre Anmeldung

Fax: +49 (241) 9545 1851

An CHCT - Facility excellence

Bergdriesch 2a
52062 Aachen

Fon: +49 (241) 9545 1850
Fax: +49 (241) 9545 1851

Firma _____

Name, Vorname _____

Abteilung _____

Funktion _____

Straße / Postfach _____

PLZ / Ort _____

Telefon / Telefax _____

E-Mail _____

Branche _____

Mitarbeiterzahl Firma _____

Kostenstelle _____

Unter Anerkennung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen melden wir folgende Personen rechtsverbindlich an (siehe auch: **www.facility-excellence.de**):

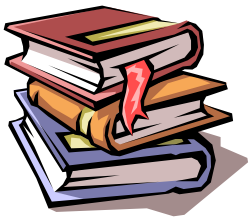
Name und Vorname	Abteilung	Kurzbezeichnung des Seminars	Termin	Ort	Preis

_____

Ort, Datum Unterschrift

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Geschäfts-Bedingungen
Mit der Anmeldung werden die Geschäftsbedingungen von CHCT verbindlich anerkannt.

Qualität
Für die Verbesserung der Qualität unserer Veranstaltungen werden regelmäßig Befragungen durchgeführt. Bitte helfen Sie uns auch mit Ihrem Urteil.

Teilnahme-Unterlagen
Zusammen mit den Teilnahmeunterlagen erhalten Sie eine Anfahrtsbeschreibung. Im Interesse eines guten Kontaktes zwischen den Teilnehmern empfehlen wir die Unterkunft im Veranstaltungshotel.

Anmeldungen
Anmeldungen müssen schriftlich erfolgen. Anmeldebestätigung und Rechnung werden zugesandt. Gebühr bitte erst nach Rechnungseingang überweisen.

Abmeldungen
Abmeldungen müssen schriftlich erfolgen. Abmeldungen bis zu 4 Wochen vor dem Termin sind kostenfrei, bei Abmeldungen bis zu 2 Wochen vorher erheben wir 50% der Teilnahmegebühr zzgl. MwSt., danach ist die volle Teilnahmegebühr zu zahlen. Maßgebend ist der Posteingangsstempel. Ersatzteilnehmer werden selbstverständlich akzeptiert. Gutscheine für einzelne Teile einer Veranstaltung werden nicht ausgegeben.

Absagen
Muss eine Veranstaltung aus unvorhersehbaren Gründen abgesagt werden, erfolgt eine sofortige Benachrichtigung. In diesem Fall besteht nur die Verpflichtung zur Rückerstattung der bereits gezahlten Teilnahmegebühr.

Änderungen
In Ausnahmefällen behalten wir uns den Wechsel von Dozenten/Trainern und/oder Änderungen im Programmablauf vor. In jedem Fall beschränkt sich die Haftung von CHCT ausschließlich auf die Teilnahmegebühr.

Datenschutz / Umgang mit Daten
Erhobene Daten wurden und werden zu keiner Zeit von uns an Dritte weitergegeben.
Für die Teilnahme an einer unserer Veranstaltungen werden Daten gespeichert, die für Kommunikation und Abwicklung der Veranstaltung (z.B. die Rechnungstellung) wichtig sind: E-Mail-Adresse sowie Vor- und Nachname, Firma, postalische Adresse, Telefonnummern etc.
Personenbezogene Daten werden auf speziellen Computern mit Passwortschutz auf einer verschlüsselten Festplatte in Deutschland gespeichert. Die Daten werden in digitalisierter Form zu keinem Zeitpunkt an andere Personen außerhalb von CHCT weitergegeben.
Daten werden im Einklang mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO Art. 6 Abs. 1 DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verarbeitet. Hier unsere Datenschutzerklärung: www.facility-excellence.de/ueber-uns/datenschutzerklaerung.

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Weitere Auskünfte

CHCT - Facility excellence

Fon: +49 (241) 9545 1850
Fax: +49 (241) 9545 1851

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de

Mail: mail@facility-excellence.de
Web: www.facility-excellence.de