



Seminar Ausbildungsbegleitung (3 Jahre)

Teil 1 von 3

Lerninhalte Teil 1:

Fachliche Themen

- | | |
|---|---|
| Volumeneinschätzung | <ul style="list-style-type: none">• Vorabschätzung vom Volumen am Telefon inkl. abschätzen der notwendigen Hilfsmittel & Ressourcen• Vor & Nachteile der Umzugsgutliste• Festlegung der Hilfsmittel & Transporteinheiten |
| Materialkunde | <ul style="list-style-type: none">• Packmaterial• Bedarfsschätzung |
| Produkte | <ul style="list-style-type: none">• Nah-, Fern-, Übersee-, Kunst-, Lager-, Projektumzüge• Neue Geschäftsfelder: Self Storage, Aktenlager, Logistik, Boxstorage• Relocation, Mobility Management |
| Unterschiedliche Kunden, unterschiedliche Interessen | <ul style="list-style-type: none">• Privatkunden, (Selbstzahler & Erstattungsumzüge)• Firmenkunden (Projektumzug)• Firmenkunden (Mitarbeiterumzug)• Preisbewusste Kunden• Qualitätsorientierte Kunden• Internetportal-Kunden• Psyche der Kunden |
| Büro & Selbstmanagement | <ul style="list-style-type: none">• Stolperfallen erkennen• Aufgabenplanung (4 Quadranten) → Wochenübersicht• Einsatz EDV (Outlook & Co.)• Umzugsabwicklung A-Z• Schreibtisch• Ablagesysteme & Papierfluss• Kommunikation & Informationsweitergabe (reden versus mailen & chatten)• Goldene Mailregeln• Durchgängige Prozesse |



Verkehrsträger

- LKW, alle Klassen, WB, Überladung, Maut
- Seeschiff, Container
- Flugzeug
- Kombiniertes Verkehr
- Zukünftige Antriebe

Soziale Themen

Umzug mit Kunden

- Dienstleister sein – kommt von dienen
- Kooperiere mit dem Unvermeidbaren
- Grenzen setzen

Telefonieren

- Höflich, souverän
- Arbeitsplatz, Umgebung
- Technik (Head Set)
- Körperhaltung, Mimik
- Mailen versus telefonieren
- Vorbereitung, Telefonate mit Termin
- Telefon-Knigge
- Grenzen von Telefonat → wann besser persönliches Gespräch
- Protokollieren → Informationsweitergabe

Knigge

- Der erste Eindruck zählt, der letzte bleibt
- Angemessenes Begrüßung & Anrede
- Kleidung
- Bei Tisch
- Small Talk aber richtig
- Besprechungen