

TRAININGS

- **Kreativität und Innovation**
- **Kommunikation und Persönlichkeit**
- **Führen - Organisation – Management**
- **Kundenkommunikation**

Übersicht Trainings

Kreativität und Innovation

(detaillierte Informationen finden Sie unter <http://pohl-personal.de/Angebot.html>)

- Kreativitätstraining: Kreative Kompetenz
- Training: Problemlösungs- und Entscheidungstechniken
- Moderierter Innovationsworkshop

Kommunikation und Persönlichkeit

- Lern- und Arbeitstechniken
- Zeitmanagement
- Professionelle Kommunikation und Gesprächsführung
(Konstruktive Schlagfertigkeit, Feedbacktraining: Ihre Wirkung auf Andere, Zielorientiert und erfolgreich verhandeln, Selbstsicheres Auftreten und Handeln)
- Effektive Gesprächsstrategie
(Mitarbeiter-, Zielvereinbarungs-, Konflikt-, Kritik- und Beratungsgespräch)
- Team und Teamentwicklung
- Präsentation und Moderation
- Selbst- und Veränderungsmanagement
- Train the Trainer im Unternehmen
- Bewerbungstraining und Karriereplanung

Führen - Organisation - Management

- Führen und Kommunikation, Führungskräfteentwicklung
- Einführung in das Projektmanagement
- Konfliktmanagement
- Changemanagement

Kundenkommunikation

- Kundenorientierung
- Telefontraining
- Verkaufstraining

Kreativität und Innovation

Kreativitätstraining: Kreative Kompetenz

Kreativität entwickeln – Ideen finden – Probleme lösen

- Erfolg durch Persönlichkeit und Kreativität
- Veränderung von Sicht- und Denkweisen
- Vernetzt denken - Unternehmerisch handeln - Persönlich überzeugen
- Innovations- und Problemlösekompetenz
- Umsetzen von Kreativitätstechniken und Ideenfindung
- Systematische Aufgaben- und Problemlösung im Team

Inhalt

Erkennen eigener "Denkschablonen" und Muster, welche die persönliche Kreativität behindern / Umgang mit nützlichen und behindernden Glaubenssätzen / Killerphrasen und andere Vorbehalte managen / Denkstile und -richtungen / Logik und Phantasie / Irritation und Phänomen / Faszination Perspektivenvielfalt / Erlernen, die eigene kreative Energie zu fokussieren / Problemlösefähigkeit definieren / Probleme darstellen und bearbeitbar machen / Gruppeneignete Problemlösetechniken / Problemlöseprozess / Nutzung von systematisch-strukturierenden und verfremdet-intuitiven Techniken / Präsentation zahlreicher Ideenproduktionen aus den Trainings.

Detaillierte Informationen finden Sie unter: <http://www.pohl-personal.de/Angebot.html>.

Einsatz alternative Lehr- und Lernmethoden wie Brainwriting, „6-3-5 Methode“, Kartenabfrage, Ein-Punkt- bzw. Mehr-Punkt-Abfrage, Problemthemenspeicher, Szenario, Bionik, Synektik, Zirkuläres Fragen, Paradoxe und analoge Intervention etc.

Von der Gruppe ausgesuchte Techniken kommen zum Einsatz.

Termine für offene Trainings finden Sie unter Termine, Tipps und Links unter www.pohl-personal.de.

Kreative Problemlösungs- und Entscheidungstechniken

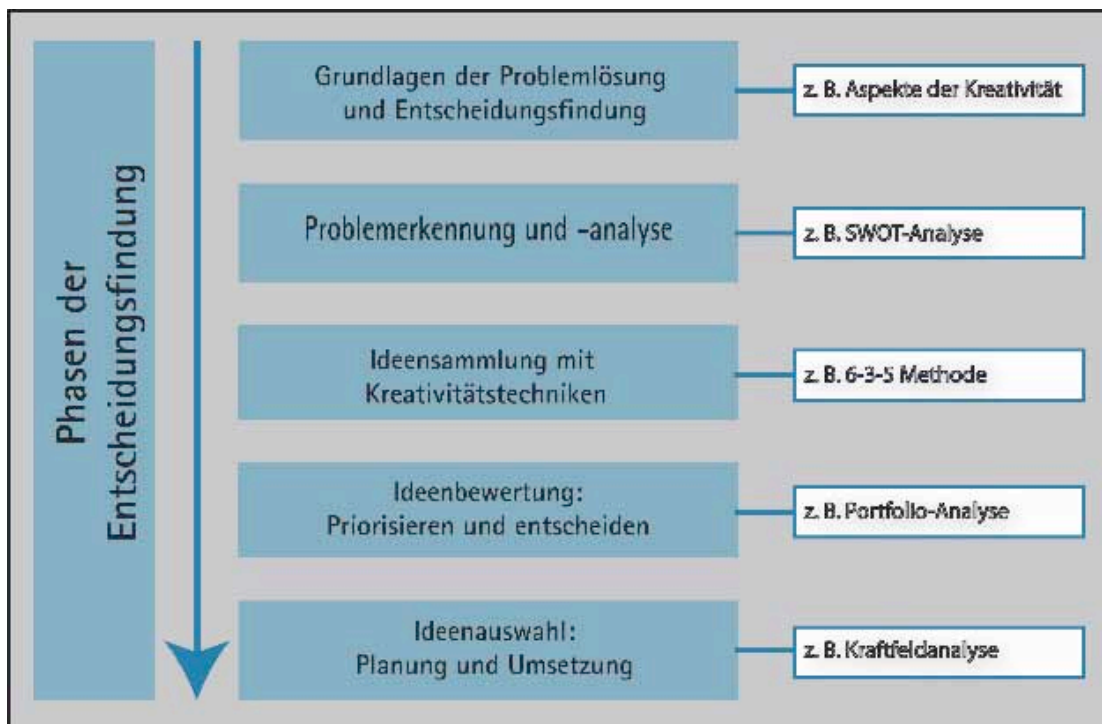
Sofort anwendbare Techniken, um Lösungen zu entwickeln und fundierte Entscheidungen zu treffen

- Neue Ideen entwickeln, Probleme analysieren
- schwierige Entscheidungen treffen
- Mitarbeiter motivieren und Kunden begeistern
- Kennenlernen der wichtigsten Kreativitäts- und Entscheidungstechniken und deren Einsatz- und Anwendungsmöglichkeiten für den eigenen Unternehmensalltag
- Lernen, für komplexe Fragestellungen konkrete Handlungsoptionen zu entwickeln und möglichst treffsicher zu entscheiden
- effizientere aber auch kreativere Besprechungen führen
- Der Einsatz dieser Techniken bietet überzeugende Resultate.

Inhalt

1. Grundlagen der Problemlösung und Entscheidungsfindung:

- Einschätzung des eigenen Problemlösungsverhaltens / Wesentliche Kompetenzen / Relevante Aspekte der Kreativität / Klären von Rahmenbedingungen / Mögliche Entscheidungsfälle / Phasen der Entscheidungsfindung / Einführung in die Kreativitätstechniken (Ziel und Funktion, Methodenarten, Prinzipien, Ablaufschema, Zuordnung der Techniken zu den Methodengruppen und zu ihrem speziellen Zweck)
2. Problemerkennung und Problemanalysetechniken:
 Ursache-Wirkungs-Diagramm / Relevanzbaum / Soll-Ist-Abgleich / SWOT-Analyse
 3. Kreativitätstechniken:
 Es kommen Techniken zum Einsatz wie Brainstorming, „6-3-5 Methode“, Karten-Technik, PMI-Methode, Szenario, Bionik, Synektik, Visuelle Synektik, Reizworttechnik, Umkehr-Methode, Morphologischer Kasten, Perspektivenerweiterung, Mind-Mapping, Imaginationsübung, Walt-Disney-Methode, 6-Denkhitze, Zukunftswerkstatt, Cafeteria etc.
 4. Priorisieren und entscheiden:
 Kriterien erfolgreicher Entscheidungen / Entscheidungstechniken wie z. B. Nutzwertanalyse, Portfoliomethode, ABC-Matrix
 5. Planung und Umsetzung
 Kraftfeldanalyse / Strukturplan, Aktionsplan, Zeitplan



Für firmeninterne Trainings

Gerne wird ein unverbindliches Angebot für Ihr Seminar erstellt. Kontakt: m.pohl@pohl-personal.de oder 069 / 708852

Die genauen Bedürfnisse der Teilnehmer können vorab mittels eines Online-Fragebogens zur Vorbereitung des Kreativitätstrainings erfasst werden.

Moderierte Innovationsworkshops

Entwickeln Sie systematisch Innovationen für Ihren Unternehmenserfolg

- Entwicklung von umsetzbaren neuen Lösungen

- Herausforderungen wie z. B. für Produkteentwicklung, Serviceinnovation, Marketing, Visionsarbeit oder Werbekampagnen bewältigen

Inhalt

Das klar strukturierte Workshop-Design ist systematisch in Prozessphasen gegliedert und ermöglicht viele, oft hervorragende Ideen und Lösungsansätze zu finden.

Entsprechend der Aufgabenstellung bzw. Zielsetzung werden geeignete Kreativitätstechniken und Bewertungsmethoden (z. B. Nutzwertanalyse, PMI) ausgewählt, um in kurzer Zeit Ideen zu entwickeln, auszusuchen und zu vertiefen.

Phasen

- Briefing der Fragestellung (Vorbereitungsgespräch: Ziele klar definieren und Thema abgrenzen)
- Einführung in die Grundlagen des kreativen Denkens und in den systematischen Prozess der Kreativität
- Systematische Ideensuche (Einzelarbeit und Gruppenarbeit)
- Ideen präsentieren, priorisieren
- Auswahl konzeptionell vertiefen
- Nächste Schritte zur Umsetzung festlegen.

Für firmeninterne Trainings

Gerne wird ein unverbindliches Angebot für Ihr Seminar erstellt. Kontakt: m.pohl@pohl-personal.de oder 069 / 708852

Kommunikation und Persönlichkeit

Lern- und Arbeitstechniken

- Entdecken des persönlichen Lernstils
- Steigern des Lern- und Aufnahmepotentials
- Erhöhen der Konzentrationsfähigkeit
- Gestalten optimaler Arbeitsabläufe

Inhalt

Effektives Lernen / Einstimmung und Entspannung beim Lernvorgang / Regulation zur Optimierung des Lernvorgangs / Ganzheitlich arbeiten mit Kopf, Bauch und Herz / Analyse und Planung des Lernvorgangs / Geistige Fähigkeiten vernetzen, wie Konzentration, Kreativität, Visualisierung und Willensstärke / Entspannungs- und Antistressmethoden / Organisation der eigenen Arbeit.

Zeitmanagement

- Zeit effizienter und wirkungsvoller nutzen
- Erkennen der persönlichen Aufbauorganisation
- Überdenken der momentanen Arbeitsplanung
- Gezielte Steuerung der Energie und Leistungspotentiale
- Erfolg mit weniger Aufwand

Inhalt

Zeitfallen / Leistungsmaximierung / Persönlichkeits- und Erfolgsanalyse / Zielsetzung und -erreichung / Reflektion der persönlichen Ziele / Balance zwischen Beruf und Privatleben / Zeitspar-Tipps / Planungstechniken / Ökonomie und Ökologie der Zeit - alternative Konzepte, neuer Umgang mit der Zeit.

Professionelle Kommunikation und Gesprächsführung

- Zielorientiert und bewusster kommunizieren
- Wirkungsvoll visualisieren, präsentieren, moderieren
- Überzeugend verhandeln und argumentieren

Inhalt

Aktiv zuhören, Fragetechniken, zusammenfassen / Reflexion des eigenen Kommunikationsverhaltens / Sensibilität und Durchsetzungsvermögen entwickeln / Konflikte lösen / Feedback geben und empfangen / Vortragsvorbereitung / Sprechtraining / Redeangst? / Verhandlungen zielorientiert und partnerzentriert vor- und nachbereiten / Körpersprache / Der erste Eindruck, Selbst- und Fremdwahrnehmung / Erkennen von Kundenbedürfnissen - Denken wie der Kunde denkt / Informationsaustausch im Unternehmen / Partnerschaftliches Verhalten im Unternehmen.

Effektive Gesprächsführung

Einführung in die konstruktive Gestaltung der Gesprächsführung

- Kennen lernen der entscheidenden Erfolgsfaktoren für zielorientierte Gespräche und schwierige Gesprächssituationen
- Vertiefen der kommunikativen Kompetenz
- Erkennen, dass durch gute Vorbereitung Gespräche erfolgreich verlaufen

Inhalt

Modelle der Gesprächsführung (Mitarbeiter-, Kritik-, Konflikt-, Beratungs- und Zielvereinbarungsgespräche) / Phasen des Dialogprozesses / Aktives Zuhören und Rückkopplung / Ziele transparent machen und klare Vereinbarungen / Nicht-direktive Gesprächsführung / Fragetechniken: Verstehen und verstanden werden / Positive Kommunikationskultur aufbauen / Übungen.

Team und Teamentwicklung

- Besseres Kennen lernen des eigenen Teamverhaltens
- Entwickeln von Teamkompetenz
- Verstehen und Steuern von Teamprozessen
- Teamarbeit effektiv gestalten
- Sicherstellen der optimalen Zielerreichung

Inhalt

Förderung und Entwicklung von Teamfähigkeit / Was macht Teams erfolgreich? / Probleme und Aufgaben systematisch im Team lösen / Spannungsfeld Individuum und Team / Normen und Rollen / Kooperation und Konkurrenz / Persönliche Stärken und Schwächen im Team /

Interaktion mit anderen reflektieren und hinterfragen / Erkennen und lösen von Teamkonflikten / Selbstbild - Fremdbild.

Präsentation und Moderation

- Arbeit in und mit Gruppen optimieren
- Effiziente Sitzungen
- Sicheres und teilnehmerorientiertes Auftreten
- Sinnvolle Auswahl und Aufbereitung der Inhalte
- Gekonnter Umgang mit Hilfsmitteln und Medien

Inhalt

Vorbereitung und Ablauf der Moderation / Nervosität und Körpersprache / Aktivierung und Einbeziehung der Teilnehmenden / Arbeits- und Problemlösungstechniken / Umgang mit Diskussionsbeiträgen und Fragen / Organisation und Durchführung einer Präsentation / Umgang mit Störungen und Komplikationen.

Selbst- und Veränderungsmanagement

- Gewinnen Sie Kompetenzen zur produktiven Bewältigung von Umbrüchen (Arbeitgeber-, Arbeitsplatzwechsel, Veränderung der Technologien und Arbeitsorganisationen) und Krisen
- Ausbau von Schlüsselkompetenzen, um mit Veränderungen (im Unternehmen) gewinnbringend und konstruktiv umzugehen
- Erkennen Ihrer persönlichen Rolle bei Veränderungsprozessen
- Veränderung von Sicht- und Denkweisen

Inhalt

Warum überhaupt Veränderung? – Gewinnen Sie ein Verständnis und Mut für Veränderungen / Warum wir Veränderungen häufig so skeptisch gegenüber stehen / Veränderungsprozesse vollziehen sich auf zwei Ebenen: Die handlungsorientierte und die kommunikative Ebene / Gezielter Einsatz von neuen Methoden aus der Personalentwicklung, die eine gemeinsame Lösungsorientierung fokussieren und damit eine höhere Veränderungs-Kompetenz ermöglichen / Erkennen eigener "Denkschablonen" und Muster / Umgang mit nützlichen und behindernden Glaubenssätzen / Strategien der Selbstveränderung.

Bewerbungstraining + Karriereplanung

Neue Wege zum Job – Designte Bewerbung!

- Optimale, auf die Persönlichkeit abgestimmte designten Bewerbungsunterlagen
- Sich präsentieren und „verkaufen“ können durch Personal Identity
- Befähigung zum Umgang mit dem Verdrängungswettbewerb
- Partnerschaftliche und angstfreie Gesprächsführung im Bewerbungsgespräch

Inhalt

1. Vorbereitungsphase

Berufliche Ziele / Profil, Potenzial, Standortbestimmung / Charakteristik der Stellensuche im Verdrängungswettbewerb / Erwartungen der Firmen / Insetate- und Zeugnisanalyse / Verarbeiten der Arbeitsplatzanforderung in Ihrer Bewerbung / Persönliche Strategien bei der Stellensuche / Neue Job-Such-Strategien (Selbstvermarktung, Engpasskonzentrierte Strategie,

Berufliches Querdenken) / Entwicklung einer "Personal Identity", die sich von der Masse der Mitbewerber abhebt, durch individuelle Formulierungen im Anschreiben, Dialog mit dem Arbeitgeber, Designte Bewerbungsunterlagen / Erfolgsversprechende Zielgruppenkurzbewerbungen.

2. Bewerbungsphase

Telefonisch bewerben / Internet- und Initiativ-Bewerbung / Formale Gestaltung der schriftlichen Unterlagen / Aufbau situationsspezifischer modularer Bewerbungsunterlagen / Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche oder Assessment Center.

3. Ihre Visitenkarte: SIE und Ihre Unterlagen

Der erste Eindruck entscheidet / Das äußere Erscheinungsbild / Designte Unterlagen.

Selbstmanagement: Innovatives Bewerbungstraining

Erst die Kompetenzentwicklung, dann das Erarbeiten von optimalen, auf die Person abgestimmten BeWERBUNGsunterlagen.

Trainingsziele:

- Optimale, auf die Persönlichkeit abgestimmte Bewerbungsunterlagen
- Individuelle Formulierungen (und originelle Anschreiben)
- Sich präsentieren und „verkaufen“ können
- Befähigung zum Umgang mit dem Verdrängungswettbewerb
- Partnerschaftliche und angstfreie Gesprächsführung im Bewerbungsgespräch
- Vermittlung von überfachlichen Qualifikationen (gezielte Potentialförderung): Die Förderung persönlicher, sozialer und kommunikativer Kompetenz soll den Teilnehmenden ein schnelleres Reagieren auf sich ständig verändernde Anforderungen und Bedingungen des Arbeitsmarktes ermöglichen und dazu führen, dass die Teilnehmenden zu gesuchten Mitarbeitern in Unternehmen werden
- Aufzeigen neuer Entwicklungsmöglichkeiten und beruflicher Perspektiven
- Vermittlung von unternehmerischem Denken und Handeln in ressortübergreifenden, ganzheitlichen Zusammenhängen
- Erlernen neuer Erfolgsstrategien, um einen kreativen Umgang mit den eigenen Fähigkeiten und der eigenen Denkhaltung zu erlangen
- Zielfindungsstrategien: Potential- und Profilanalyse, Standortbestimmung, Berufliche Ziele, Wertorientierung und Soziale Kompetenz, Veränderungsstrategien, Erfahrungstransfer, Erfolgsstrategien, Stärken/Schwächen-Analyse, Herausarbeiten der Soft Skills

Kompetenzförderung durch Kreativitätstraining: Problemlösung + Innovation

- Erfolg durch Persönlichkeit und Kreativität
- Veränderung von Sicht- und Denkweisen
- Vernetzt denken - Unternehmerisch handeln - Persönlich überzeugen
- Innovations- und Problemlösekompetenz
- Umsetzen von Kreativitätstechniken und Ideenfindung
- Systematische Aufgaben- und Problemlösung

Das Training vermittelt auch Aspekte aus Zeitmanagement, Kommunikation, Teamentwicklung, Präsentation, Führen und Konfliktmanagement.

Mittels Management- und Persönlichkeitstraining, Einführung in die Methoden des kreativen und vernetzten Denkens, Erarbeitung von Existenzgründungsstrategien, Marketing sowie Betriebswirtschaftslehre sollen die Ziele erreicht werden.

Die positiven Auswirkungen dieser zusätzlichen Qualifizierung zeigten sich bereits bei den Absolventen, die unmittelbar nach ihrer Bewerbung eine Stelle erhielten.

INNOVATIV? WAS IST DAS BESONDERE AN DIESEM TRAINING?

Die meisten Bewerbungstrainings konzentrieren sich im Wesentlichen auf Anschreiben, Lebenslauf und Zeugnisse. Ihre Schwächen liegen darin, dass sie trotz des Einsatzes von Potentialanalyse, persönlicher und beruflicher Zielfindung sowie Stärke-Schwächen-Aufarbeitung die Ausrichtung auf das Produkt bevorzugen, mit dem Resultat einer standardisierten Bewerbungsmappe. So werden die Teilnehmenden nicht angeregt, eigene Formulierungen zu entwickeln, sie adaptieren plump die Beispielunterlagen. Personalverantwortliche erkennen mit nur einem Blick die Sätze dieser Bewerbungen. Das in den Trainings eingeforderte „Attention-schaffen“ kehrt um in Langeweile, No-Interest, No-Job.

Der Erfolg liegt im Prozess!

Der Fokus wird auf die Potentialförderung des Individuums gerichtet. Mittels Kompetenzentwicklung werden individuelle BeWERBUNGsunterlagen erstellt und erfolgreiche Vorstellungsgespräche trainiert:

Im Anschreiben werden individuelle Formulierungen erarbeitet (hard- + soft skills Beschreibungen) sowie, statt dem üblichen dicken „ICH kann“, „ICH habe“, ein Dialog mit dem zukünftigen Arbeitgeber aufgebaut („Schmusesatz zum Unternehmen“).

Um die Kompetenzen glaubwürdig persönlich und schriftlich nach vorne stellen zu können, sollten sie durch ein Kompetenztraining wieder belebt, weiter oder neu entwickelt werden.

Die Potentialentwicklung wird zunehmend zu einem wichtigen Erfolgsfaktor für Mitarbeiter/innen und Unternehmen! In einem Vorstellungsgespräch zählt die Persönlichkeit. Hier beweist sich die Kompetenzförderung.

Führen – Organisation – Management

Führung und Kommunikation, Führungskräfteentwicklung, Einstieg in die Führungsverantwortung

- Kennen lernen der wichtigsten Methoden und Instrumente der Führung
- Hinterfragen von Führungsrollen und -verhalten
- Erkennen von Veränderungsbedarf und -chancen, um das eigenen Führungsverhalten zu verbessern

Inhalt

Unternehmensführung / Führungsstile / Psychologische Hintergründe der Führung / Führungs- und Unternehmensinstrumente / Motivation / Führungsverhalten / Persönlichkeitsanalyse / Selbstbild vs. Fremdbild (Anregungen zur persönliches Weiterentwicklung) / Work-Life Balance / Die Führungskraft / Aufgaben und Rollen einer (jungen) Führungskraft / Der Mitarbeiter / Die Gruppe / Grundlagen der Kommunikation / Methoden der Gesprächssteuerung / Fragetechniken / Mitarbeitergespräche führen (Beratung, Kritik, Konflikt) / Zielsetzung als Führungsinstrument /

Erweiterte Aufgaben von Führungskräften / Umgang mit schwierigen Führungssituationen / Übungen.

Einführung in das Projektmanagement

Vermittlung von Grundlagen, Techniken und Instrumenten der Projektarbeit

Inhalt

1. Was ist Projektmanagement?

Projektziele und -strategien / Kriterien für erfolgreiches Projektmanagement / Projektarten / Warum also Projektmanagement? / Die Elemente des Projektmanagements / Aufgabenträger / Das Team

2. Die Einführung von Projektmanagement in ein Unternehmen

Einführungsprobleme / Die Vorgehensweise / Die sieben Arbeitsschritte / Der Projektmanagement - Leitfaden / Informationsflussmatrix

3. Die Projektarbeit

Wichtige Voraussetzungen für die Projektarbeit / Der Ablauf eines Projekts

4. Die Projektplanung

Die Strukturplanung / Die Ablaufplanung / Die Terminplanung / Aufwandsschätzung und Ressourcenplanung / Die Kostenplanung / Die Risikoanalyse / Projektplanung und Projektcontrolling

6. Der Projektabschluss

Konfliktmanagement: Kompetent in Konflikten

- Erkennen der verschiedenen Konfliktarten, -typen und -formen sowie ihre Dynamik und Eskalationsstufen
- Sich mit eigenen Reaktionsmustern auseinander setzen und lernen, Konfliktsituationen frühzeitig wahrzunehmen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen
- Entwickeln von individuellen Strategien zur kooperativen Bearbeitung von Konflikten

Inhalt

Der Konfliktbegriff / Konfliktarten / Verschiedene Formen des Konfliktverhaltens / Varianten des Konfliktverhaltens / Kommunikation als Ausdruck der inneren Haltung / Ursachen und Anatomie eines Konfliktes / Methoden der Konfliktberatung / Strategische Vorarbeit / Analyse der Gegenpartei / Das Drei-Phasen-Modell der Konfliktbearbeitung / Strategien der Konfliktlösung / Mediation / Konfliktkultur / Konfliktgespräche führen / Konflikte als Chance begreifen / Konflikte Gewinn bringend lösen.

Kundenkommunikation

Kundenorientierung erfordert Persönlichkeit!

- Erkennen des Kundentyps
- Kunden- und lösungsorientierte Sprache trainieren
- Kundengespräche zum Erfolg führen
- Gewinnen zufriedener Kunden als loyale Geschäftspartner
- Kundenorientierte Einstellung und Verhalten entwickeln

Inhalt

Erfolg mit aktiver Kundenorientierung in wettbewerbsintensiven Märkten / Interne Kunden - externe Kunden / Maßstab für Qualität "Null Fehler" / Auswirkungen der stetigen Qualitätsverbesserung / Qualität als Unternehmensphilosophie / Kundenorientierung geht jeden an! / Aufgesetzte vs. echte Kundenorientierung / Persönliches Bild vom Kunden reflektieren / Wovon hängen kundenorientierte Einstellung und Verhalten ab? / Motivation und Sozialkompetenz / Kundenorientierungsprofil entwickeln / Kundenbindung, -betreuung, und -service / Prakt. Tipps zu Kundenbindungsmassnahmen und zum Aufbau eines Kundenbeziehungsmanagements.

Telefontraining

Ein Mix zwischen Kundenorientierung und Verkaufstraining. Doch da liegen feine Unterschiede zwischen einem face-to-face-Gespräch und einem Telefonat.

Verkaufstraining I + II - Grundwissen des Verkaufs

- Aufbau erfolgreicher, kundennutzenorientierter Verkaufsgespräche
- Lernen, die persönliche Wirkung kritisch zu prüfen und gezielt einzusetzen
- Durch authentische, offene und ehrliche Verhaltensweisen nachhaltigen Verkaufserfolg erzielen

Inhalt

1. Die drei Phasen des zielgerichteten Verkaufsgesprächs.

2. Die Kontaktphase:

Die positive Gesprächsatmosphäre als Verkaufserfolg / Kommunikationsmittel Körpersprache / Kommunikation und ihre Bedeutung / Selbstmordwörter vermeiden! / Grundlagen einer optimalen Gesprächseröffnung / Kundenbedarfsanalyse / Psychologie der Kundenmotivation / Die richtige Fragetechnik / Der Interessensverlauf während des Verkaufsgesprächs / Aktiv Hinhören, Kontrolle und Feedback / Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung

3. Die Angebotsphase:

Richtige Präsentation von Produkt- und Leistungsvorteilen / Argumentationstechnik / Abbau von Hemmschwellen und Hindernissen / Einwandbehandlung

4. Die Abschlussphase:

Kaufsignal / Die Preisargumentation / Psychologische Preisminimierung / Die richtige Vorgehensweise bei Rabattgesprächen / Abschluss-Techniken und Reaktionsauslöser.