



# Seminare & Dienstleistungen Überblick

Leadership Development  
Managementtraining



Service Excellence

Kommunikations-und Servicetraining



Sales Performance

Verkaufstraining



Developing the 21st  
century workforce™

# Strategien durch Menschen in Ergebnisse umsetzen

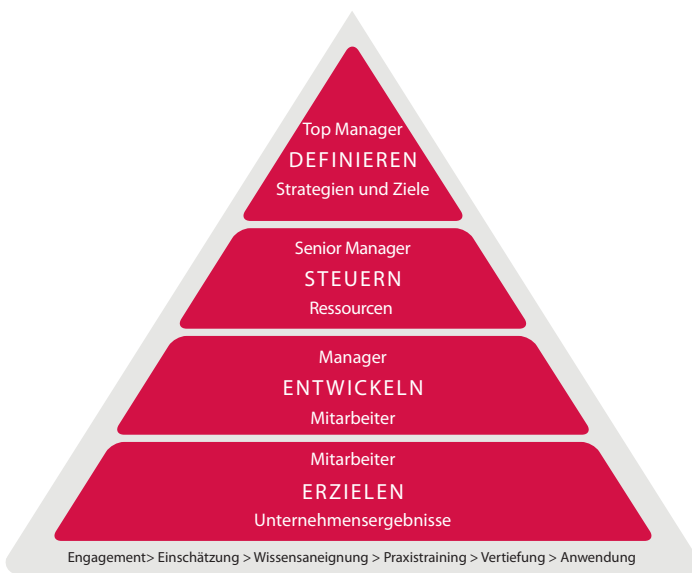
AchieveGlobal ist davon überzeugt, dass Mitarbeiter der Schlüssel zum Unternehmenserfolg sind.

Ziele und Strategien sind nicht mehr als Worte auf einem Blatt Papier, solange sie nicht in Handlungen umgesetzt werden. Es sind die **Mitarbeiter**, die mit fachlicher Kompetenz ausgestattet sind und hochmotiviert ans Werk gehen, um im richtigen Moment das Richtige zu tun: die Ergebnisse erzielen. Wie kann ein Unternehmen auf effiziente Weise Ergebnisse erreichen? Zuerst **definieren** die verantwortlichen Top Manager das Ergebnis, das sie erreichen wollen. Anschließend stellen sie die Frage: „Was muss unternommen werden, um dieses Ergebnis herbeizuführen?“ Die Antwort ist: Die Planung einer Vorgehensweise, die zum festgelegten Ergebnis führt - eine Strategie.

Um die Vision bzw. die Strategien in die Realität umzusetzen, **steuern** als nächstes die Senior Manager die Ressourcen und Prozesse; die Manager und Teamleiter sind dafür zuständig, das Potential einzelner Mitarbeiter sowie die Prozesse und Systeme im Unternehmen (weiter) zu **entwickeln**, um die Strategien implementieren und umsetzen zu können.

Mitarbeiter **erzielen** die Unternehmensergebnisse.

*Unternehmen erzielen Ergebnisse, wenn Mitarbeiter mit fachlicher Kompetenz ausgestattet und motiviert sind, im richtigen Moment das Richtige zu tun.* Die Ermittlung der nötigen Kompetenzen, die Mitarbeiter brauchen, um Ergebnisse erzielen zu können, ist die Grundlage einer jeden Lösung. Letztendlich geht es darum, zu definieren, wie diese Kompetenzen erlangt und aufrecht erhalten werden können.



Unser Angebot umfasst Seminare und Dienstleistungen in genau den Kompetenzfeldern, die für die Umsetzung aktueller Geschäftsstrategien relevant sind.

## Lern-Modell

Mit Hilfe umfangreicher Studien und dem Feedback unserer Kunden hat AchieveGlobal für seine Performance Improvement-Produkte ein Lern-Modell entwickelt, das fünf Phasen umfasst: sich zum Lernen verpflichten, aktuelle Leistung einschätzen, Wissen aneignen, Kompetenzen trainieren und vertiefen und neue Kompetenzen anwenden.

Dieses Lern-Modell begleitet den Seminarteilnehmer durch eine Abfolge von Aktivitäten, in deren Mittelpunkt er steht und die ihm zu einer nachhaltigen Verhaltensänderung verhelfen.

Studien haben ergeben, dass eine anhaltende Verhaltensänderung nur durch die Integration aller fünf Phasen erreicht werden kann.

**Phase 1: Sich zum Lernen verpflichten.** Um zu lernen und sich zu verändern ist Motivation unabdingbar. Während des Seminars erfährt der Teilnehmer mit Hilfe der Lernaktivitäten und -medien, wie er seine beruflichen Themen adressieren und seine Ziele erreichen kann. Gespräche, die bereits vor dem Seminar mit seinem Vorgesetzten stattgefunden haben, bestärken den Teilnehmer darin, sich zum Lernen zu verpflichten. Diese Phase verspricht Erfolg, wenn der Seminarteilnehmer offen ist für Neues und er beschließt, seiner Sache gerecht zu werden und essentielle Kommunikationsfertigkeiten anwendet.

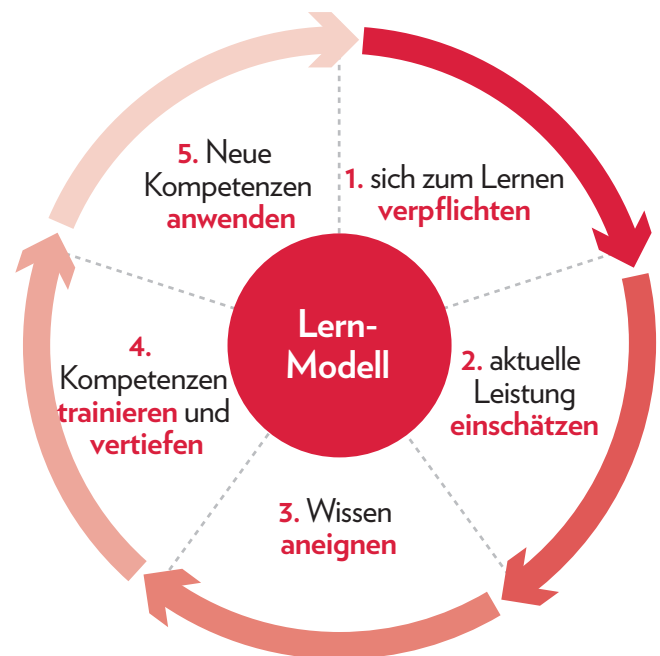
**Phase 2: Aktuelle Leistung einschätzen.** Eine sorgfältige Kompetenzanalyse hilft dem Teilnehmer, sein aktuelles Wissen und dessen Anwendung - also seine Leistung - einzuschätzen. Das Erkennen von Lücken und Schwächen motiviert den Teilnehmer, sich auf die Bereiche zu konzentrieren, die es zu verbessern gilt. Nach dem Training messen fortlaufende Befragungen, inwieweit er sich an die Seminarinhalte erinnert und die neuen Fertigkeiten am Arbeitsplatz anwendet. AchieveGlobal bietet hierzu verschiedene Instrumente und Dienstleistungen an.

**Phase 3: Wissen aneignen.** In dieser Phase erlernt der Teilnehmer Kommunikationsfertigkeiten durch Präsentationen, Texte, Diskussionen, Beobachtungen, durch die Analyse praxisnaher Beispiele, Simulationen und durch weitere praktische Aktivitäten. Der Teilnehmer erfährt, welche Situationen mit dem Einsatz der Fertigkeiten gelöst werden können und wie Verhaltensweisen einander bedingen. Relevante Begriffe werden erklärt und anhand von Beispielen wird gezeigt, wann die Fertigkeiten eingesetzt werden können und wann nicht.

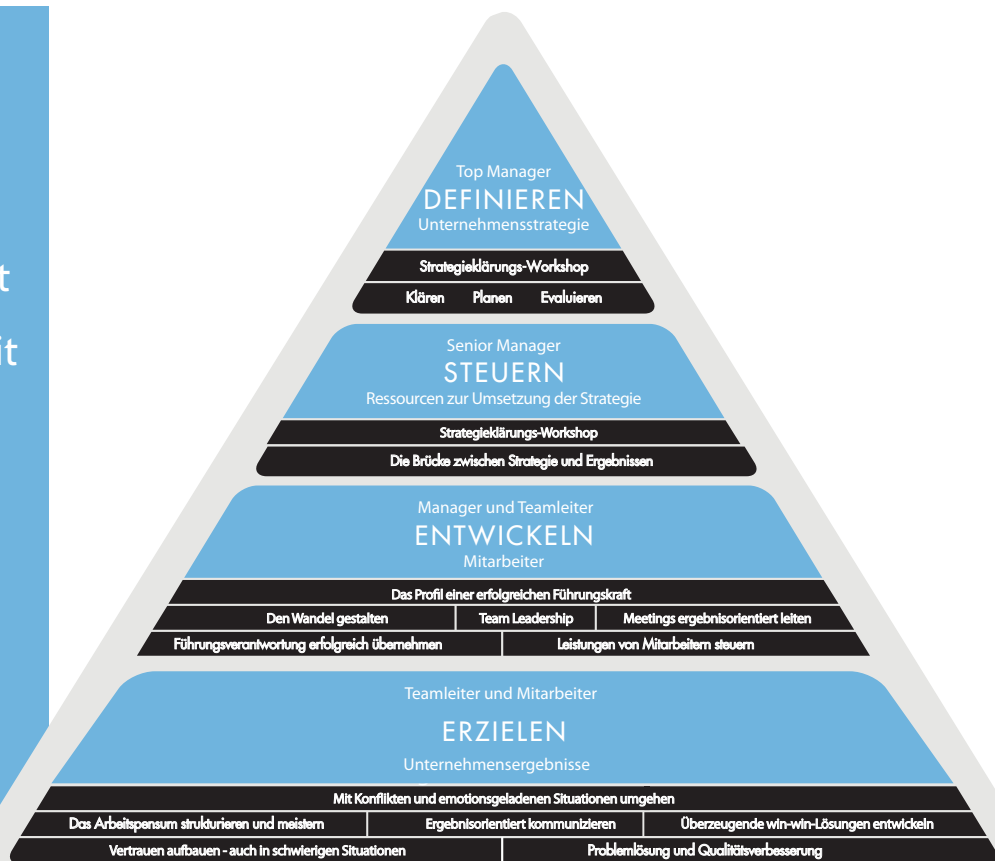
**Phase 4: Kompetenzen trainieren und vertiefen.**

Kommunikationsfertigkeiten müssen in der Praxis mit anderen Menschen „geübt“ werden, um Sicherheit in der Anwendung zu erlangen. Diese „Echtzeit-Übung“ mit anderen Menschen - entweder persönlich, telefonisch oder via Email - ist unabdingbar, wenn neue Fertigkeiten beherrscht werden sollen. AchieveGlobal bietet Intensivierungs-Workshops und Übungsmaterial, um die neuen Fertigkeiten ausprobieren zu können. In „geschützter Umgebung“ können die Teilnehmer die neuen Fertigkeiten üben, konstruktives Feedback erhalten, andere bei der Anwendung der Fertigkeiten beobachten und selber konstruktives Feedback geben.

**Phase 5: Neue Kompetenzen anwenden.** Engagement und Verbindlichkeit sind notwendig, damit die neuen Fertigkeiten auch im Arbeitsalltag angewandt werden. Eine Reihe von Aktivitäten - Diskussionen, Selbsteinschätzungen, Planungshilfen und andere - verhelfen Teilnehmern zu der Klarheit und Entschlossenheit, die sie brauchen, um ihr neues Wissen und ihre neuen Fertigkeiten auch umzusetzen. Führungskräfte können ihre Mitarbeiter durch Coaching, Anerkennung der neuen Fertigkeiten und deren Verfeinerung bestärken und unterstützen.



Mitarbeiter  
auf allen Ebenen  
zeigen Zuverlässigkeit  
und Verantwortlichkeit



Engagement >> Einschätzung >> Wissensaneignung >> Praxistraining >> Vertiefung >> Anwendung

**Genuine Leadership® -**  
Durch kompetentes Management Ergebnisse erzielen

## Leadership Development

Früher wurden die Herausforderungen im Geschäftsleben von Jahr zu Jahr größer. Heute wachsen die Anforderungen für Führungskräfte von Tag zu Tag. In einem sich ständig verändernden Markt zu überleben, effizienter zu arbeiten, soliden Kundenservice zu bieten, die Erwartungen der Anteilseigner zu erfüllen, fortlaufend die Qualität zu kontrollieren - das sind nur einige der Anforderungen, mit denen Führungskräfte heute konfrontiert werden. Angesichts dieser Herausforderungen ist es essentiell, Wettbewerbsvorteile zu gewinnen, um überleben zu können. Darum brauchen Ihre Führungskräfte - vom Top Manager bis zum Teamleiter - effektive Fertigkeiten, um Ihrem Unternehmen zum Erfolg zu verhelfen.

Diese Fertigkeiten können jeder Führungskraft helfen:

- effektiv zusammen zu arbeiten und kommunizieren zu können
- Wertschätzung zu erfahren und Kompetenz an Arbeitsplatz zu erlangen
- Zusammenarbeit, Engagement und Vertrauen aufbauen zu können
- Führungsfertigkeiten weiter zu entwickeln
- den eigenen Beitrag zum Erfolg des Unternehmens zu verstehen

Das Trainingsportfolio und entsprechende Beratungsleistungen von AchieveGlobal entwickeln und unterstützen diese Fertigkeiten.



Das Trainings- und Consulting-System *“Genuine Leadership® - Durch kompetentes Management Ergebnisse erzielen“* bietet eine systematische Herangehensweise zur Entwicklung von Führungskräften. Es bildet motivierte, loyale Arbeitskräfte aus, die fähig sind, ihre Produktivität zu steigern.

Das Programm entwickelt Führungskräfte - vom Top Manager bis zum Teamleiter - und vermittelt die entscheidenden Fertigkeiten, um den Unternehmenserfolg sicherzustellen.

## DEFINIEREN

### Top Manager DEFINIEREN die Strategien und Ziele für die Führungskräfte

In unseren Seminaren werden das Know-how und die Fertigkeiten vermittelt, die für die Erreichung der Unternehmensziele entscheidend sind. Der Erfolg eines Unternehmens wird wesentlich gesteigert, wenn Manager und ihre Mitarbeiter:

- die Unternehmensziele kennen
- die zwingenden Gründe für Wandel erkennen
- den eigenen Nutzen und den des Unternehmens verstehen
- die Anwendung der im Seminar erlernten Fertigkeiten unterstützen

Die Berater von AchieveGlobal arbeiten mit Top Managern Ihres Unternehmens zusammen, um den nachhaltigen Erfolg Ihres Führungskräfte-Konzepts sicherzustellen - für Ihre Kunden und für Ihr Unternehmen. Weil Ihre Situation individuell ist, bieten wir Ihnen auch eine individuelle Lösung an, indem wir Ihre Stärken nutzen und Ihre Potentiale entwickeln.

### Strategiekklärungsworkshop

Der Workshop dient zur Klärung der Unternehmensziele und Strategien. Die zwingenden Gründe für Veränderungen, sowie die Nutzen für den einzelnen Mitarbeiter und das gesamte Unternehmen werden aufgezeigt. Bezogen auf die individuelle Situation des Unternehmens wird dargestellt, welche Möglichkeiten und Hilfestellungen die Fertigkeiten bieten, die in den Seminaren von AchieveGlobal vermittelt werden.

**Zielgruppe:** Senior Management, Geschäftsleitung

**Dauer:** 0,5 - 2 Tage

## STEUERN

### Senior Manager STEuern die Ressourcen zur Umsetzung der Vision

#### Die Brücke zwischen Strategie und Ergebnissen

Das Seminar „Die Brücke zwischen Strategie und Ergebnissen“ unterstützt Senior Manager darin, auf jeder Ebene des Unternehmens effektiv Engagement und Leistungen aufzubauen und zu fördern. Die Teilnehmer erlernen und üben interaktive Führungskompetenzen, die speziell auf diese Zielgruppe zugeschnitten wurden. Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage:

- Informationen, Hinweise und Meinungen im Unternehmen heraus zu finden, zu klären und ihr Verständnis sicher zu stellen.
- unternehmensrelevante Anforderungen und Strategien in einer motivierenden Art

und Weise zu vermitteln.

- den Nutzen von effektivem Feedback zu erkennen und die Herausforderungen beim Feedback-Geben zu meistern.
- durch individuelles und adäquates Feedback Aktivitäten und Leistungen anderer zu fokussieren und zu steuern.
- wertvolle Ideen zur Umsetzung von Strategien in die Praxis zu entwickeln.
- Unterstützung und Ressourcen zu sichern, die für die Lösung von zentralen unternehmens-relevanten Anforderungen benötigt werden.

**Zielgruppe:** Führungskräfte aus dem mittleren und höheren Management (Senior Manager)

**Dauer:** 2 Tage

## ENTWICKELN

### Manager und Teamleiter ENTWICKELN Mitarbeiter

Manager und Teamleiter sind dafür verantwortlich, die einzelnen Mitarbeiter, sowie die Prozesse und Systeme der Organisation so zu entwickeln und zu implementieren, dass die definierten Ziele und Strategien umgesetzt werden können. Für Manager und Teamleiter bieten wir folgende Seminare an:

#### Das Profil einer erfolgreichen Führungskraft

Im Kern geht es bei diesem Managementtraining um die Selbsteinschätzung entsprechend einem Raster von sechs Kompetenzfeldern, die für Führungskräfte im 21. Jahrhundert von Bedeutung sind. Teilnehmer werden dazu motiviert, ihre Stärken als Führungskräfte optimal einzusetzen, ihre Schwächen zu erkennen und Möglichkeiten zur Optimierung zu nutzen. Entwicklungsziel für die Teilnehmer des Managementtrainings ist, den aktuellen und zukünftigen Herausforderungen von Führungskräften methodisch und stringent zu begegnen und sich auf diese Weise zu einer authentischen Führungspersönlichkeit zu entwickeln.

**Zielgruppe:** Manager und Teamleiter

**Dauer:** 0,5 Tage

#### Coaching: Leistung und Entwicklung gezielt fördern

Das Seminar vermittelt Fertigkeiten, die die Teilnehmer bei einem effektiven täglichen Coaching ihrer Mitarbeiter unterstützen. Es werden Fähigkeiten und Techniken erworben, die eine konstruktive Zusammenarbeit fördern und Mitarbeiter zur Leistungssteigerung motivieren. So werden Resultate erzielt, die sich positiv auf das Unternehmen auswirken.

**Zielgruppe:** Manager und Teamleiter

**Dauer:** 2 Tage

Das Seminar besteht aus vier halbtägigen Modulen:

#### Modul 1: Die Grundsätze und Erfolgsfaktoren für kompetentes Management: Version für Führungskräfte

Durch die Anwendung der Erfolgsfaktoren für kompetentes Management und die Entwicklung der Grundsätze unterstützt das Modul die Seminarteilnehmer in ihrer Funktion als Führungskraft und hilft ihnen, positive Resultate für ihr Unternehmen zu erzielen.

#### Modul 2: Konstruktiv Feedback geben

Die Teilnehmer lernen, Feedback zu geben, das von Offenheit und gegenseitigem Respekt geprägt ist und gleichzeitig die Problemlösung und den Lernprozess fördert.

#### Modul 3: Leistungen von Mitarbeitern weiterentwickeln

Die Teilnehmer lernen, ihre Mitarbeiter beim Erwerb neuer Fähigkeiten zu unterstützen und so ihre Leistungen weiterentwickeln. Das Ziel ist, das Selbstvertrauen der Mitarbeiter zu steigern, so dass sie neue Herausforderungen annehmen und selbstständiger arbeiten.

#### Modul 4: Positive Resultate anerkennen

Den Teilnehmern werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie sie gegenüber ihren Mitarbeitern ihrer Wertschätzung Ausdruck verleihen und sie dadurch motivieren können. Sie erwerben die benötigten Fertigkeiten, um erfolversprechende Verhaltensweisen zu erkennen und zu bestärken.

#### Leistungen von Mitarbeitern steuern

Manager, Vorgesetzte, Abteilungs- und Teamleiter unterstützen ihre Mitarbeiter bei der Ausführung ihrer Arbeit und leisten dadurch einen wichtigen Beitrag zum Erfolg des Unternehmens. Im Mittelpunkt des Seminars steht das Leistungsmanagement, das einen wichtigen Aspekt der Funktion und Rolle einer jeden Führungskraft darstellt. Den Seminarteilnehmern werden Fähigkeiten vermittelt, Gespräche zur Leistungsbeurteilung und -steuerung vorzubereiten und durchzuführen.

**Zielgruppe:** Manager und Teamleiter

**Dauer:** 2 Tage

Das Seminar besteht aus vier halbtägigen Modulen:

#### Modul 1: Beurteilungsgespräche vorbereiten

Die Teilnehmer erwerben Kompetenzen und Hilfsmittel, um Beurteilungsgespräche vorzubereiten, die zu erhöhter Produktivität, verbesserter Zusammenarbeit und zur Umsetzung wichtiger Zielsetzungen führen.

### **Modul 2: Leistungsanforderungen klären**

Die Teilnehmer lernen, Leistungsanforderungen in einer Weise zu klären, die das Engagement der Mitarbeiter fördert und die Arbeitsbeziehungen durch gegenseitiges Vertrauen stärkt.

### **Modul 3: Leistungsdefizite korrigieren**

Den Teilnehmern werden Fähigkeiten vermittelt, mit deren Hilfe sie häufig auftretende oder schwierige Leistungsdefizite beheben können, um die Leistung eines Mitarbeiters wieder auf das angestrebte Niveau zu bringen.

### **Modul 4: Beurteilungsgespräche durchführen**

Den Teilnehmern wird vermittelt, wie Führungskräfte gezielte, kooperative Gespräche zur Leistungssteigerung führen können.

## **Team Leadership**

Von Teams wird heute erwartet, dass sie ihre Produktivität bei gleichzeitiger Einhaltung immer engerer Zeitvorgaben steigern. Dieses Seminar hilft Führungskräften dabei, den Fokus Ihrer Teams auf wichtige Ziele und Ergebnisse zu richten, die Motivation und den "Team Spirit" zu fördern, mit schwierigen gruppenspezifischen Situationen umzugehen, die sich negativ auf die Leistung auswirken, Ressourcen für ihre Teams auszuhandeln und überzeugende "Win-Win"-Lösungen zu entwickeln.

**Zielgruppe:** Manager und Teamleiter

**Dauer:** 2 Tage

Das Seminar besteht aus zwei Modulen:

### **Modul 1: Teamidentität fördern und Leistungen steigern**

Dieses Modul vermittelt den Teilnehmern Kenntnisse und Fertigkeiten, die sie zur effektiven Förderung der Teamidentität und zur Steigerung der Leistungen Ihrer Teams nutzen können. Es untersucht die aktuelle Herausforderungen am Arbeitsplatz und die Notwendigkeit, durch Teamarbeit die Produktivität zu erhöhen.

### **Modul 2: Ein Team bilden und entwickeln: Mittel und Techniken**

Dieses Modul konzentriert sich auf Strategien und Techniken, die Führungskräfte einsetzen können, um die Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft ihrer Teams aufzubauen und zu unterstützen. Die Schwerpunkte liegen auf den Aspekten: Fokussierung der Teamaktivitäten, Aufbau einer Reflexions- und Lernkultur, Information und Kommunikation.

## **Den Wandel gestalten**

Das Seminar macht die Rollen im Wandel bewusst und versetzt Teilnehmer in die Lage, die Situation aus verschiedenen

Blickwinkeln zu betrachten. Das eigene Verhalten wird reflektiert und Wege für ein aktives Gestalten werden aufgezeigt und Lösungen erarbeitet.

**Zielgruppe:** Manager und Teamleiter

**Dauer:** 0,5 - 2 Tage

## **Meetings ergebnisorientiert leiten**

In diesem Seminar werden Fertigkeiten vermittelt, die Mitarbeiter - unabhängig von der Komplexität des Themas oder der Unterschiedlichkeit der Meetingteilnehmer - befähigt, Besprechungen produktiv und zielgerichtet zu leiten.

**Zielgruppe:** Führungskräfte und Mitarbeiter, die Meetings leiten bzw. häufig an Meetings teilnehmen.

**Dauer:** 1 - 1,5 Tage

## **Führungsverantwortung erfolgreich übernehmen**

Dieses Seminar vermittelt den Teilnehmern Kenntnisse und Fertigkeiten, die sie zur erfolgreichen Übernahme von Führungsverantwortung benötigen, speziell dann, wenn sie aus einer Mitarbeiterfunktion in eine Führungsrolle wechseln.

**Zielgruppe:** Manager und Teamleiter

**Dauer:** 0,5 Tage

# **ERZIELEN**

## **Teamleiter und Mitarbeiter ERZIELEN Unternehmensergebnisse**

### **Vertrauen aufbauen - auch in schwierigen Zeiten**

Das Managementtraining umfasst wichtige Leitlinien, die dabei unterstützen, Mitarbeiter zu authentischen Führungskräften zu entwickeln. Das Training vermittelt Teilnehmern das Verständnis, wie sich Management-Grundsätze auf ihre täglichen Herausforderungen beziehen. Zudem veranschaulicht das Managementtraining, wie mit Hilfe dieser Grundsätze eigenes Arbeitsverhalten optimiert werden kann, um produktiver und effizienter zu agieren.

**Zielgruppe:** Mitarbeiter

**Dauer:** 0,5 Tage

### **Problemlösung und Qualitätsverbesserung**

In diesem Seminar wird der Prozess zur Lösung von Problemen vermittelt, indem Probleme beschrieben, deren Ursachen bestimmt, eine Lösung gewählt und Maßnahmen und Nachfassaktionen geplant werden. Ferner lernen die Teilnehmer entsprechende Mittel und Techniken zur Lösung von Problemen kennen und anzuwenden.

**Zielgruppe:** Führungskräfte und Mitarbeiter

**Dauer:** 1 - 2 Tage

## **Das Arbeitspensum strukturieren und meistern**

Die Teilnehmer lernen, Entscheidungen zu den aktuellen Tagesprioritäten zu treffen, persönliches Engagement und Eigenständigkeit zu beweisen sowie angemessen und konstruktiv auf Druck zu reagieren.

**Zielgruppe:** Führungskräfte und Mitarbeiter

**Dauer:** 1 Tag

## **Ergebnisorientiert kommunizieren**

Die Teilnehmer lernen, Informationen wirkungsvoll zu übermitteln, ergebnisorientiert Aussagen zu formulieren und aktiv zuzuhören, um darauf basierend die persönlichen und geschäftlichen Ziele zu erreichen.

**Zielgruppe:** Führungskräfte und Mitarbeiter

**Dauer:** 1 Tag

## **Mit Konflikten und emotionsgeladenen Situationen umgehen**

Emotionen sind nichts ungewöhnliches und können in beruflichen Situationen sogar hilfreich sein. Dabei ist die Fähigkeit, am Arbeitsplatz die Fassung zu bewahren bzw. schnell wieder zu erlangen, von entscheidender Bedeutung. Die Teilnehmer lernen, Situationen zu erkennen, in denen emotionales Verhalten eine produktive Gesprächsatmosphäre beeinträchtigt und wie man die eigenen Reaktionen auf die Verhaltensweisen anderer steuert. Angemessene Techniken zur Entschärfung emotionaler Situationen werden vermittelt.

**Zielgruppe:** Führungskräfte und Mitarbeiter

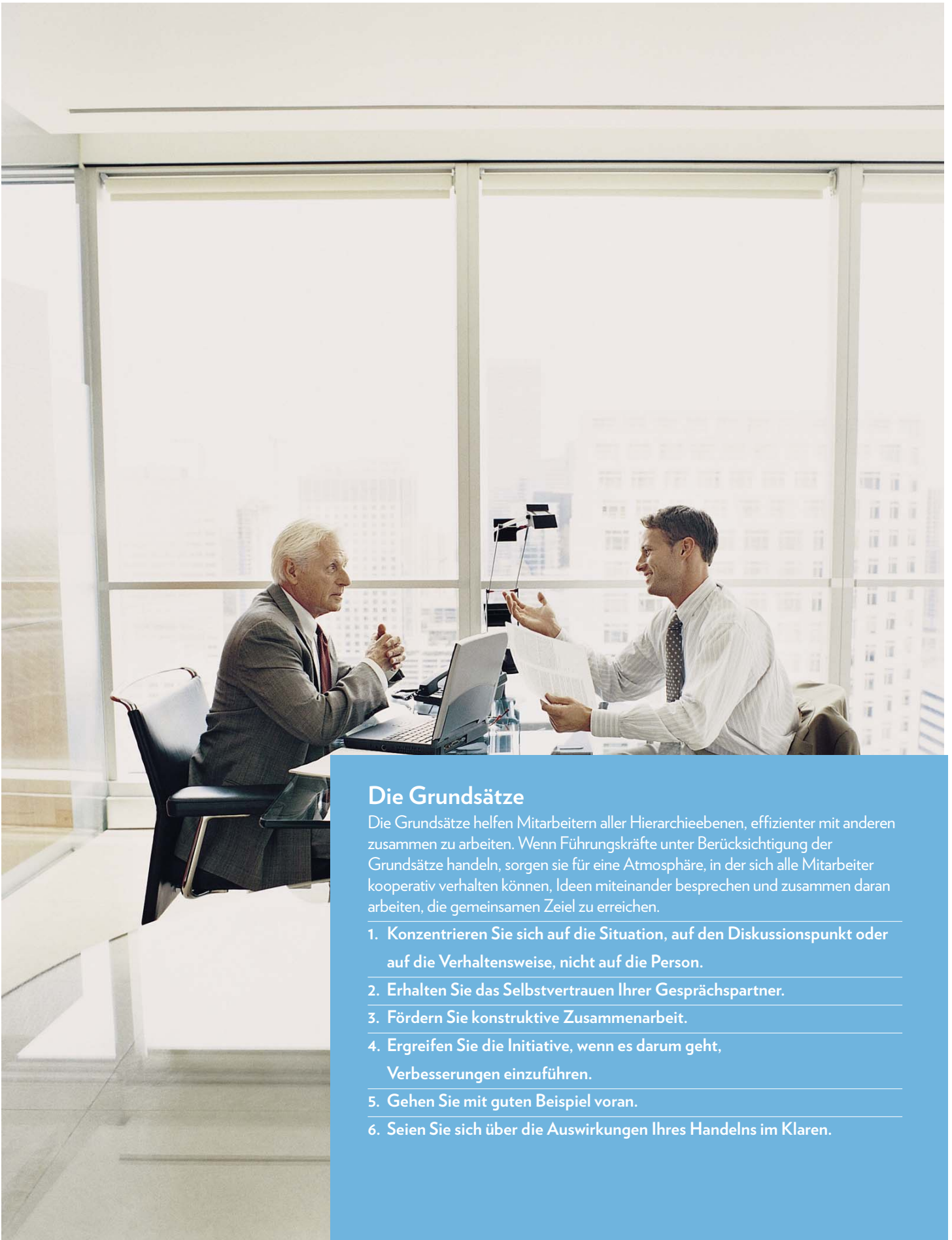
**Dauer:** 1 Tag

## **Überzeugende win-win-Lösungen entwickeln**

In diesem Seminar erwerben die Teilnehmer Fähigkeiten und Fertigkeiten, mit denen es ihnen leichter fällt, die Bedürfnisse anderer Menschen zu erkennen. Die Teilnehmer lernen, ihre Ideen auf diese Bedürfnisse abzustimmen und ihre Vorschläge samt ihres Nutzens so darzulegen, dass man ihnen gerne Unterstützung dafür geben wird.

**Zielgruppe:** Führungskräfte und Mitarbeiter

**Dauer:** 0,5 Tage

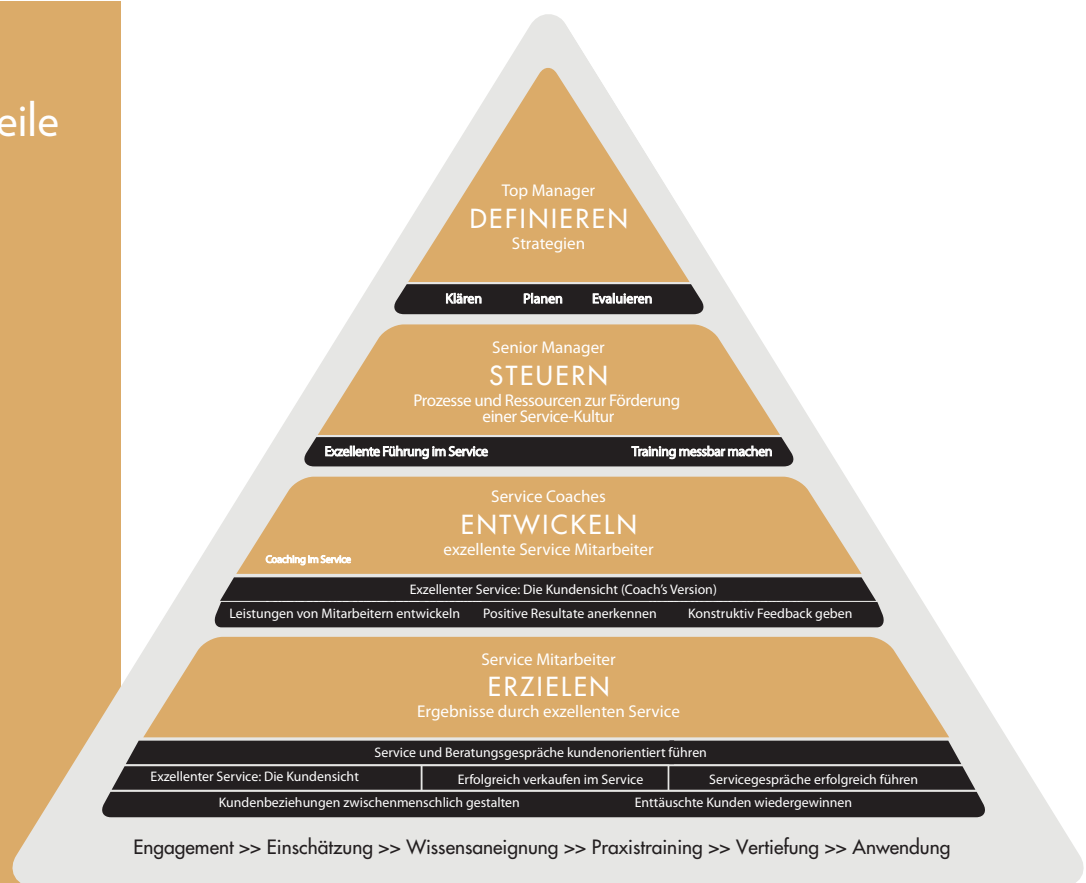


## Die Grundsätze

Die Grundsätze helfen Mitarbeitern aller Hierarchieebenen, effizienter mit anderen zusammen zu arbeiten. Wenn Führungskräfte unter Berücksichtigung der Grundsätze handeln, sorgen sie für eine Atmosphäre, in der sich alle Mitarbeiter kooperativ verhalten können, Ideen miteinander besprechen und zusammen daran arbeiten, die gemeinsamen Ziele zu erreichen.

1. Konzentrieren Sie sich auf die Situation, auf den Diskussionspunkt oder auf die Verhaltensweise, nicht auf die Person.
2. Erhalten Sie das Selbstvertrauen Ihrer Gesprächspartner.
3. Fördern Sie konstruktive Zusammenarbeit.
4. Ergreifen Sie die Initiative, wenn es darum geht, Verbesserungen einzuführen.
5. Gehen Sie mit gutem Beispiel voran.
6. Seien Sie sich über die Auswirkungen Ihres Handelns im Klaren.

# Wettbewerbsvorteile durch Kundenloyalität



## Spitzenleistungen im Service



# Service Excellence

Kunden zu gewinnen und zu halten ist entscheidend für den langfristigen Erfolg eines Unternehmens. Voraussetzung dafür ist die Verpflichtung aller Mitarbeiter zu exzellentem Kundenservice.

Spezifisches Know-how, sowie Fertigkeiten und Verhaltensweisen, die dem Kunden positiv auffallen und die er schätzt, die ihn zu einem loyalen Kunden machen und von denen er seinen Freunden erzählt, machen exzellenten Kundenservice aus. Mitarbeiter auf allen Ebenen brauchen Servicefertigkeiten, die ihnen dabei helfen, den langfristigen Erfolg Ihres Unternehmens zu sichern, indem sie:

- bereits existierende Kundenbeziehungen ausbauen, die Transaktionszeiten reduzieren und die Produktivität steigern, ohne dabei die Qualität der Kundeninteraktion zu beeinträchtigen
- neue – genauso wie bereits existierende – Kunden dauerhaft an das Unternehmen binden
- sich durch überragende Servicequalität deutlich vom Wettbewerb unterscheiden
- sich der Bedeutung der persönlichen Rolle im Aufbau von Kundentreue bewusst sind
- ein ganzheitliches Verständnis dafür entwickeln, wie das Unternehmen über seine Kunden denkt, entscheidet und handelt
- Kundenerlebnisse effizient und rücksichtsvoll gestalten

Das Trainingsprogramm und entsprechende Beratungsleistungen von AchieveGlobal entwickeln und unterstützen diese Fertigkeiten.

Die Trainingsprogramme zu *Spitzenleistungen im Service* sind umfassend und darauf ausgelegt, eine Reihe entscheidender Servicefertigkeiten zu vermitteln, die für die Kundenzufriedenheit und -loyalität und damit für den Unternehmenserfolg maßgeblich sind.

Das modulare System ermöglicht es den Teilnehmern, nachhaltig und effizient Servicefertigkeiten zu entwickeln und zu trainieren: Grundlagen, situationsbezogene, unterstützende, organisatorische und strategische Fertigkeiten.

Vier Module bauen aufeinander auf und bieten Seminarlösungen für jede Hierarchie-Ebene an, indem die Servicestrategien unternehmensweit mit dem Serviceverhalten verbunden werden.

## DEFINIEREN

### Topmanager DEFINIEREN Service Strategien

Die Seminare vermitteln das Know-how und die Fertigkeiten, die für die Erreichung der Unternehmensziele entscheidend sind. Der Erfolg eines Unternehmens wird wesentlich gesteigert, wenn Manager und Mitarbeiter:

- die Unternehmensziele kennen
- die zwingenden Gründe für Wandel erkennen
- den eigenen Nutzen und den des Unternehmens verstehen
- die Anwendung der im Seminar erlernten Fertigkeiten unterstützen

Die Berater von AchieveGlobal arbeiten mit den Top Managern Ihres Unternehmens zusammen, um den nachhaltigen Erfolg Ihres Service-Konzepts sicherzustellen – für Ihre Kunden und für Ihr Unternehmen. Weil Ihre Situation individuell ist, bieten wir Ihnen auch eine individuelle Lösung an, indem wir Ihre Stärken nutzen und Ihre Potentiale entwickeln.

### Strategiekklärungs-Workshop

Der Workshop dient zur Klärung der Unternehmensziele und Strategien. Die zwingenden Gründe für Veränderungen, sowie die Nutzen für den einzelnen Mitarbeiter und das gesamte Unternehmen werden aufgezeigt. Bezogen auf die individuelle Situation des Unternehmens wird dargestellt, welche Möglichkeiten und Hilfestellungen die Fertigkeiten bieten, die in den Seminaren von AchieveGlobal vermittelt werden.

**Zielgruppe:** Senior Management / Geschäftsleitung

**Dauer:** 0,5 - 2 Tage

## STEUERN

### Senior Manager STEUERN Prozesse und Ressourcen zur Förderung einer Service-Kultur

#### Exzellente Führung im Service

Dieser Workshop unterstützt Top Manager und Senior Manager darin, ihre Servicestrategie zu entwickeln und zu verabschieden, sowie sie in effektive Maßnahmenpläne, Methoden und Standards umzusetzen.

**Zielgruppe:** Top- und Senior Manager

**Dauer:** 1 - 2 Tage

#### Training messbar machen

In diesem Workshop werden Methoden zur Evaluation des Trainingserfolgs vereinbart. Die Maßnahme wird objektiv bewertet und Änderungen oder Aktivitäten zur Erhöhung der Effektivität der Maßnahme können abgeleitet werden. Die Messung kann auf bis zu vier Ebenen stattfinden.

**Zielgruppe:** Top Manager und Senior Manager

**Dauer:** 1 - 2 Tage

## ENTWICKELN

### Service-Coachs ENTWICKELN exzellente Service-Mitarbeiter

#### Coaching im Service

Das Seminar vermittelt Fertigkeiten, die den Teilnehmern dabei helfen, ihre Mitarbeiter zu coachen, ihnen Feedback zu geben und ihre Leistungen anzuerkennen – immer mit Blick auf das gesamte Service-Konzept aus Sicht des Service-Coachs. Durch spezielles Know-how, unterstützende Fertigkeiten und entsprechende Verhaltensweisen können die Coachs ihre Mitarbeiter gemäß den aktuellen Anforderungen entwickeln.

**Zielgruppe:** Manager und Teamleiter

**Dauer:** 2 Tage

Das Seminar besteht aus vier Modulen:

#### Modul 1: *Exzellenter Service: Die Kundensicht – Coach's Version*

Nach diesem Modul kennen die Teilnehmer die unternehmensweiten Gesamtzusammenhänge des Service-Konzeptes und wissen, welche Bedeutung ihre Rolle als Coach bei der Umsetzung des Konzeptes hat.

#### Modul 2: *Konstruktiv Feedback geben*

Die Teilnehmer lernen, Feedback zu geben, das von Offenheit und gegenseitigem Respekt geprägt ist und gleichzeitig die Problemlösung und den Lernprozess fördert.

#### Modul 3: *Leistungen von Mitarbeitern weiterentwickeln*

Die Teilnehmer lernen, ihre Mitarbeiter beim Erwerb neuer Fähigkeiten zu unterstützen und so ihre Leistungen weiterzuentwickeln. Das Ziel ist, das Selbstvertrauen der Mitarbeiter zu steigern, so dass sie neue Herausforderungen annehmen und selbstständiger arbeiten.

#### Modul 4: *Positive Resultate anerkennen*

Den Teilnehmern werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie sie gegenüber ihren Mitarbeitern ihrer Wertschätzung Ausdruck verleihen und sie dadurch motivieren können. Sie erwerben die benötigten Fertigkeiten, um erfolgsversprechende Verhaltensweisen zu erkennen und zu bestärken.

## ERZIELEN

### Service-Mitarbeiter ERZIELEN Ergebnisse durch exzellenten Service

#### Exzellenter Service: Die Kundensicht

Nach diesem Modul kennen die Teilnehmer die unternehmensweiten Gesamtzusammenhänge des Service-Konzeptes und die Bedeutung ihrer persönlichen Rolle bei der Umsetzung des Konzeptes.

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter im Unternehmen, insbesondere Mitarbeiter im technischen Service, telefonischen Service und in Administrationsbereichen.

**Dauer:** 4 Stunden

### Servicegespräche erfolgreicher führen

Nach Abschluss des Moduls kennen die Teilnehmer die vier Phasen eines Servicegesprächs, können sie ein Kundengespräch vom Anfang bis zum Abschluss steuern und sicherstellen, dass allen Kunden ein glaubwürdiger Service entgegen gebracht wird.

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter im Unternehmen, insbesondere Mitarbeiter im technischen Service, telefonischen Service und in Administrationsbereichen.

**Dauer:** 4 Stunden

### Kundenbeziehungen zwischenmenschlich gestalten

Nach dem Modul sind die Teilnehmer dazu in der Lage, eine gute und authentische Beziehung zum Kunden auf der zwischenmenschlichen Ebene aufzubauen.

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter im Unternehmen, insbesondere Mitarbeiter im technischen Service, telefonischen Service und in Administrationsbereichen.

**Dauer:** 4 Stunden

### Enttäuschte Kunden wiedergewinnen

In diesem Modul werden Fertigkeiten vermittelt, die den Service-Mitarbeitern dabei helfen, ärgerliche oder enttäuschte Kunden zu betreuen, zu halten oder wieder zu gewinnen.

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter im Unternehmen, insbesondere Mitarbeiter im technischen Service, telefonischen Service und in Administrationsbereichen.

**Dauer:** 4 Stunden

### Erfolgreich verkaufen im Service

Das Seminar vermittelt Mitarbeitern ohne bisherige Verkaufserfahrung die grundlegenden Fertigkeiten und Kommunikationstechniken, um ein Servicegespräch in ein Verkaufsgespräch transformieren zu können und (unausgesprochene) Kundenbedürfnisse zu erfüllen.

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter im Unternehmen, insbesondere Mitarbeiter im technischen Service, telefonischen Service und in Administrationsbereichen.

**Dauer:** 2 Tage

### Service- und Beratungsgespräche kundensorientiert führen

Das Seminar unterstützt die Teilnehmer beim Erwerb und der Vertiefung derjenigen Fähigkeiten und Fertigkeiten, die für exzellenten Service unabdingbar sind, nämlich diejenigen Kompetenzen und Techniken, die für effektive und effiziente kundenorientierte Service- und Beratungsgespräche benötigt werden.

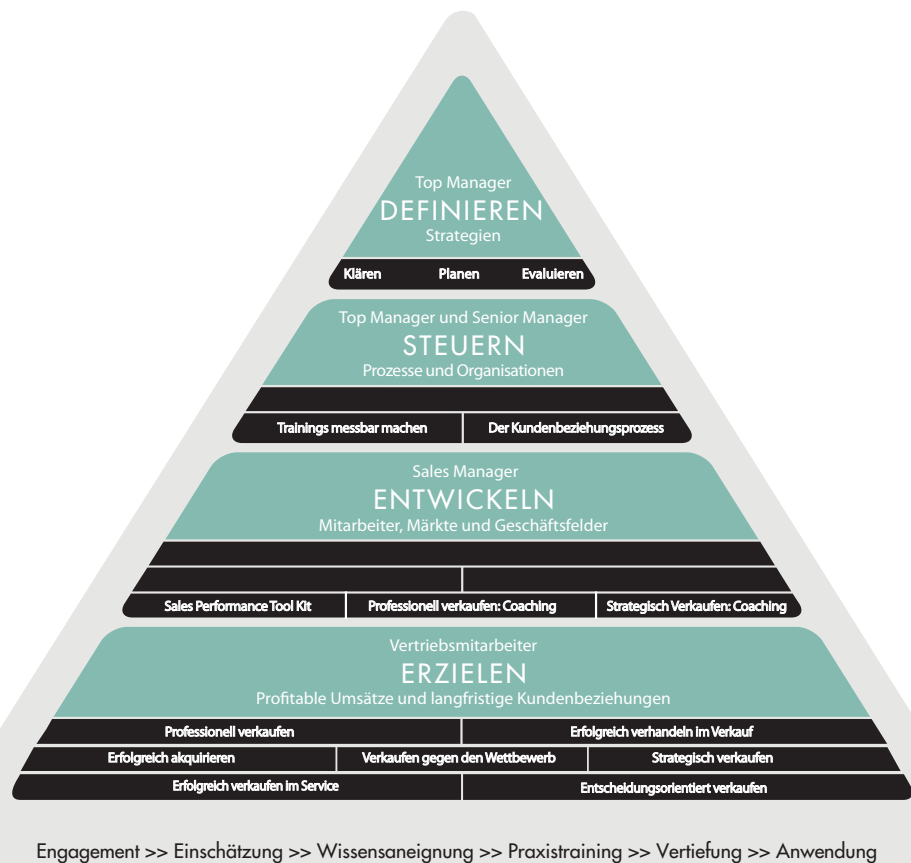
**Zielgruppe:** s.o.

**Dauer:** 1 Tag

# Der Aufbau von dauerhaften, für beide Seiten profitablen Kundenbeziehungen

In Zeiten ständiger Konjunkturschwankungen, Fusionen, globalen und elektronischen Wettbewerbs sowie steigender Kundenerwartungen ist Verkaufen von Jahr zu Jahr anspruchsvoller geworden. In dieser Umgebung behaupten sich die Unternehmen, die mit dem Wandel aktiv umgehen können und Spitzenleistungen im Verkauf zeigen.

Erfolgreiche Verkaufsunternehmen haben verstanden, dass der langfristige Erfolg davon abhängt, mit neuen und bereits etablierten Kunden, dauerhafte und für beide Seiten vorteilhafte Beziehungen zu entwickeln. Das stetige Verständnis der aktuellen und zukünftigen Anforderungen und Bedürfnisse des Kunden ist der erste Schritt dazu. Hinzu kommt das Angebot von Dienstleistungen und Produkten, das dem Kunden hilft, seine Ziele zu erreichen. Beides ermöglicht es Verkäufern, diese Beziehungen erfolgreich zu gestalten und darauf aufzubauen. Für den Verkäufer ist das Ergebnis dieses lösungsorientierten Verkaufens die Vertiefung der Geschäftsbeziehung über einen längeren Zeitraum, mit dem Ziel, dass der Kunde ihn letztlich als vertrauenswürdigen Ratgeber schätzt.



## Spitzenleistungen im Verkauf

# Sales Performance

Die einzigartige Beziehung zu einem Kunden ist genau das, was der Wettbewerber nicht ohne weiteres kopieren kann. Erfolgreiche Unternehmen überlassen diese entscheidenden Beziehungen niemals dem Zufall.

Um die Marktanteile zu vergrößern und neue Märkte zu erschließen brauchen Ihre Verkäufer weit mehr als Verkaufsfertigkeiten: Sie brauchen Beratungskompetenz. Sie brauchen Problemlösungsfertigkeiten. Sie brauchen Verhandlungsgeschick. Sie brauchen Fertigkeiten, die ihnen den Aufbau von Kundenbeziehungen ermöglichen. Fertigkeiten, die ihnen helfen:

- neue Märkte zu erschließen
- sich vom Wettbewerb zu differenzieren
- die Produktivität im Verkauf zu erhöhen
- neue Kunden zu gewinnen
- bestehende Kundenbeziehungen zu erhalten und auszubauen

Das Trainingsportfolio und die entsprechenden Beratungsleistungen von AchieveGlobal entwickeln und unterstützen diese Fertigkeiten und stellen sicher, dass Ihre Verkaufsstrategie mit Ihrer Unternehmensstrategie übereinstimmt.

## DEFINIEREN

### Top Manager DEFINIEREN Strategien

Im Seminar werden das Know-how und die Fertigkeiten vermittelt, die für die Erreichung der Unternehmensziele entscheidend sind. Der Erfolg eines Unternehmens wird wesentlich gesteigert, wenn Top Manager und Mitarbeiter:

- die Unternehmensziele kennen
- die zwingenden Gründe für Wandel erkennen
- den eigenen Nutzen und den des Unternehmens verstehen
- die Anwendung der im Seminar erlernten Fertigkeiten unterstützen

Die Berater von AchieveGlobal arbeiten mit den Top Managern Ihres Unternehmens zusammen, um den nachhaltigen Erfolg Ihres Verkaufs-Konzepts sicherzustellen – für Ihre Kunden und für Ihr Unternehmen. Weil Ihre Situation individuell ist, bieten wir Ihnen auch eine individuelle Lösung an, indem wir Ihre Stärken nutzen und Ihre Potentiale entwickeln.

#### Strategiekklärungs-Workshop

Der Workshop dient zur Klärung der Unternehmensziele und Strategien. Die zwingenden Gründe für Veränderungen, sowie die Nutzen für den einzelnen Mitarbeiter und das gesamte Unternehmen werden aufgezeigt. Bezogen auf die individuelle Situation des Unternehmens wird dargestellt, welche Möglichkeiten und Hilfestellungen die Fertigkeiten bieten, die in den Seminaren von AchieveGlobal vermittelt werden.

**Zielgruppe:** Senior Management, Geschäftsleitung

**Dauer:** 0,5 - 2 Tage

## STEUERN

### Top- und Senior Manager STEuern Prozesse und Organisationen

#### Der Kundenbeziehungsprozess

Leistungsstarke Verkaufsorganisationen strukturieren ihre Aktivitäten anhand ihres klaren Verständnisses für den Verkaufsprozess und seiner Bedeutung für die Kundenbeziehung. Hierzu gehört, die Schritte in jeder Phase der Geschäftsbeziehung zu planen, sie zu kommunizieren und das Verkaufsteam in jedem Aspekt des Verkaufsprozesses zu schulen und zu coachen. In diesem Workshop lernen Führungskräfte, den Verkaufsprozess auf den Kaufprozess des Kunden auszurichten. Der eigene Verkaufsprozess wird durchleuchtet und ergänzt, inwieweit die Verkaufsaktivitäten den Prioritäten und Erwartungen der Kunden entsprechen und

wie dies systematischer gemessen werden kann. Ergebnisse: Übersicht der aus Kundensicht wichtigen, da nutzenstiftenden Aktivitäten, höhere Produktivität durch Fokus auf die richtigen Aktivitäten, Ersparnis in Zeit und Geld und eine messbar größere Kundennähe.

**Zielgruppe:** Geschäftsleitung, Verkaufsleitung

**Dauer:** 2 - 8 Tage, je nach Projektumfang

#### Die Brücke zwischen Strategie und Ergebnissen

Das Seminar unterstützt Senior Manager darin, auf jeder Ebene des Unternehmens effektiv Engagement und Leistungen aufzubauen und zu fördern. Die Teilnehmer erlernen und üben interaktive Führungskompetenzen, die speziell auf diese Zielgruppe zugeschnitten wurden.

**Zielgruppe:** Führungskräfte aus dem mittleren und höheren Management

**Dauer:** 2 Tage

#### Training messbar machen

In diesem Workshop werden Methoden zur Evaluation des Trainingserfolgs vereinbart. Die Maßnahme wird objektiv bewertet und Änderungen oder Aktivitäten zur Erhöhung der Effektivität der Maßnahme können abgeleitet werden. Die Messung kann auf bis zu vier Ebenen stattfinden.

**Zielgruppe:** Senior Manager, Verkaufsleiter

**Dauer:** 1 - 2 Tage

## ENTWICKELN

### Sales Manager ENTWICKELN Mitarbeiter, Märkte und Geschäftsfelder

#### Professionell verkaufen: Coaching

Dieses Seminar bietet einen konzeptionellen Rahmen, Kommunikationsfertigkeiten und Planungsinstrumente, die dabei unterstützen, die Fertigkeiten ihrer Mitarbeiter, die sie im Kernseminar Professionell Verkaufen erworben haben, zu intensivieren.

**Zielgruppe:** Verkaufsleiter, die am Seminar Professionell verkaufen teilgenommen haben

**Dauer:** 2 Tage

#### Strategisch verkaufen: Coaching

Dieses Seminar richtet sich an Vorgesetzte aus dem Verkauf, die - ebenso wie ihr Team - am Seminar Strategisch verkaufen teilgenommen haben. Es gibt Ihnen die notwendigen Instrumente zur Hand, ein leistungsfähiges, selbstbewusstes und erfolgreiches Verkaufsteam zu formen, das langfristig solide und profitable

Geschäftsbeziehungen zu Ihren Kunden aufbaut und weiterentwickelt.

**Zielgruppe:** Verkaufsleiter, die am Seminar Strategisch verkaufen teilgenommen haben

**Dauer:** 1 Tag

#### Sales Performance Tool Kit (Workshop)

Dieses Tool Kit unterstützt Verkaufsleiter dabei, die Fertigkeiten ihrer Mitarbeiter zu intensivieren und zu erweitern, sowie deren Anwendung zu üben. Im Workshop lernen die Verkaufsleiter den Umgang mit den 24 Tools, die sie im Rahmen von eigenen kurzen Team-Sitzungen mit einer jeweiligen Dauer zwischen 30 bis 90 Minuten einsetzen können.

**Zielgruppe:** Verkaufsleiter, die am Seminar Professionell verkaufen teilgenommen haben

**Dauer:** 1 - 2 Tage

## ERZIELEN

### Verkaufsmitarbeiter ERZIELEN profitable Umsätze und langfristige Kundenbeziehungen

#### PSS Professionell verkaufen

Das Seminar vermittelt Verkäufern Techniken zur professionellen Führung eines Verkaufsgesprächs. Teilnehmer erarbeiten ebenso die entscheidenden kommunikativen Fähigkeiten, um Kunden bei einer fundierten Kaufentscheidung zu unterstützen.

AchieveGlobal hat das bewährte Trainingssystem PSS-Professionell Verkaufen® aktualisiert und weiter optimiert. Im Hinblick auf aktuelle Herausforderungen im Bereich Verkauf vermittelt und vertieft das Seminar Fragetechniken, die bei der Analyse von Kundenbedürfnissen entscheidende Vorteile bieten. Modernisierte Fallbeispiele als Video-Sequenzen sowie vertiefende, interaktive Rollenspiele vermitteln wichtige Fertigkeiten in der Kommunikation mit Kunden.

Ziel des Verkaufstrainings ist es, Verkaufsmitarbeitern Consultative Selling nahezubringen und das Verhalten der Teilnehmer dafür zu sensibilisieren, im Verkaufsgespräch optimal auf die Bedürfnisse von Kunden und deren Anforderungen einzugehen.

**Zielgruppe:** Neue und erfahrene Verkaufsmitarbeiter im Lösungsverkauf

**Dauer:** 2 + 2 Tage

### Erfolgreich akquirieren

Das Seminar ist der Schlüssel zu mehr und qualifizierteren Terminen bei der Neukundengewinnung. Das Seminar folgt dem Grundgedanken, dass die Gewinnung neuer Kunden einfacher und schneller ist, wenn sie auf Basis eines systematischen Prozesses zur Geschäftsanbahnung erfolgt.

**Zielgruppe:** Neue und erfahrene Verkaufsmitarbeiter, Call Center Agents  
**Dauer:** 2 Tage

### Entscheidungsorientiert verkaufen

Der Seminarteilnehmer lernt, den Prozess der Kaufentscheidung zu verstehen und den Kunden dabei beratend zu begleiten. Ihm wird vermittelt, wie sein Verhalten als Verkäufer die Entscheidungsfindung maßgeblich beeinflusst.

**Zielgruppe:** Verkäufer und Verkaufsleiter im Produktverkauf  
**Dauer:** 2 Tage

### Verkauf gegen den Wettbewerb

Die Teilnehmer lernen, ihr Wissen über bestimmte Produkte und Dienstleistungen, Kunden und Konkurrenten so zu organisieren, dass sie ihre Verkaufsgespräche entsprechend vorbereiten und erfolgreich gestalten können.

**Zielgruppe:** Verkäufer und Verkaufsleiter, die das Seminar *Professionell verkaufen* besucht haben  
**Dauer:** 2 - 3 Tage

### Strategisch verkaufen

Dieses Seminar vermittelt einen 5-Schritte-Prozess zur Entwicklung einer Kundenstrategie und eines übergreifenden Plans. Es führt heran an Schlüssel-konzepte, Mittel und Taktiken, die Verkäufer nutzen können, um solide, dauerhafte Kunden-beziehungen - insbesondere mit Großkunden - im heutigen konkurrenzbetonten Markt aufzubauen.

**Zielgruppe:** Erfahrene Verkäufer und Verkaufsleiter  
**Dauer:** 2 Tage

### Erfolgreich verhandeln im Verkauf

Dem Seminarteilnehmer wird vermittelt, wann und wie er im Verkaufsgespräch effektiv verhandeln kann, um Vereinbarungen mit dem Kunden zu treffen, die für beide Seiten zufriedenstellend sind.

**Zielgruppe:** erfahrene Verkäufer und Verkaufsleiter  
**Dauer:** 2 Tage

### Erfolgreich verkaufen im Service

Das Seminar vermittelt Mitarbeitern ohne bisherige Verkaufserfahrung die grundlegenden Fertigkeiten und Kommunikationstechniken, um ein Servicegespräch in ein Verkaufsgespräch transformieren zu können und (unausgesprochene) Kundenbedürfnisse zu erfüllen.

**Zielgruppe:** Servicemitarbeiter / Call Center Agents  
**Dauer:** 2 Tage



AchieveGlobal ist  
ein solider Partner  
bei der Umsetzung  
von Strategien  
in Ergebnisse



## Messung und Erfolgskontrolle

Wenn Sie ein Trainingsprogramm ausgewählt und durchgeführt haben – woher wissen Sie, ob die Maßnahme erfolgreich war? Woher wissen Sie, ob Ihre Mitarbeiter tatsächlich etwas gelernt haben oder – noch wichtiger – woher wissen Sie, ob sie ihre neuen Fertigkeiten auch anwenden?

AchieveGlobal hilft Ihnen dabei, die Implementierung der Maßnahme zu steuern und die Ergebnisse zu messen. Verbindliche und nützliche Informationen über die Auswirkungen der Trainingsmaßnahme werden gewonnen.

Im Rahmen dieser Messung verwendet AchieveGlobal die folgende Terminologie:

- Level I misst den Grad der Teilnehmerzufriedenheit nach dem Seminar.
- Level II bewertet, ob die Teilnehmer die Seminarinhalte verstanden und behalten haben.
- Level III misst Verhaltensänderungen sowie beobachtbares und erlebbares Verhalten.
- Level IV bewertet die Auswirkungen der Seminare auf die Unternehmensergebnisse.

## Verstärkung und Intensivierung

Training ist nur der Anfang im Prozess einer Verhaltensänderung. Um die neuen Kompetenzen zu entwickeln und zu erweitern, bedarf es fortlaufender Anwendung und Intensivierung. Die AchieveGlobal Trainings- und Consultingsysteme beinhalten unterschiedlichste Aktivitäten und Medien, die den Transfer der Seminarinhalte im Anschluss an das Seminar gewährleisten. Je nach Seminarthema und Position der Teilnehmer kann die Nachbereitungsphase folgende Aktivitäten beinhalten:

### Spezifische Anwendungen

AchieveGlobal bietet für die meisten Seminare/Module ergänzendes Praxis-Material („Application Kits“) an. Jede dieser Unterlagen umfasst eine Reihe von halbstündigen bis einstündigen Sitzungen, in denen wichtige Konzepte und Modelle wiederholt und der Nutzen bzw. die Herausforderungen angesprochen werden, die sich aus der Anwendung der Kompetenzen in spezifischen Arbeitssituationen ergeben können. Die Praxis-Materialien sind so konzipiert, dass die Sitzungen sowohl von einem Trainer als auch von einem Vorgesetzten - Gruppenleiter, Abteilungsleiter, Teamleiter etc. - oder Coach durchgeführt werden können.

### Vertiefung der Seminarinhalte

Diese Materialien enthalten unterschiedliche Tools zur Vertiefung der Inhalte wie beispielsweise Selbsteinschätzungen, Follow-up Informationen und praktische Aufgabenstellungen zur Transfersicherung, die den Teilnehmern im Anschluss an das Seminar ausgehändigt bzw. übermittelt werden können. Zudem können Sie bei Bedarf die einzelnen Tools individuell aufbereiten und kombinieren.

### Praxistraining

Damit die Teilnehmer die im Seminar erworbenen Kompetenzen wiederholen bzw. weiter üben können, gibt es zu den meisten Seminaren ca. einstündige, geleitete Praxisübungen („Follow-up Skills Practice“). Diese Übungen können zum Beispiel im Rahmen eines Teammeetings oder Workshops mit einer beliebigen Zahl von Teilnehmern durchgeführt werden.

## Über AchieveGlobal

Im 21. Jahrhundert wird der Erfolg von Unternehmen und Organisationen maßgeblich vom Grad der Kompetenzen im Umgang mit Menschen abhängen. AchieveGlobal bietet außergewöhnliche Möglichkeiten für die Entwicklung interpersoneller geschäftsrelevanter Fähigkeiten und Fertigkeiten und sorgt auf diese Weise dafür, dass Unternehmen die Mitarbeiter haben, die sie zur Umsetzung ihrer Geschäftsziele brauchen. AchieveGlobal ist als Ihr Partner in über 40 Ländern präsent und bietet kulturell adaptierte, lernbasierte Lösungen in vielen Sprachen - global, regional und lokal.

Wir wissen, mit welchen Wettbewerbs-herausforderungen Sie sich konfrontiert sehen. Ihr Erfolg hängt in hohem Maße ab von Menschen, die über die Fertigkeiten verfügen, um auch solche Herausforderungen zu meistern, bei denen es nicht allein auf den Einsatz von Technologie ankommt. Wir sind Experten, wenn es darum geht, diese Fertigkeiten zu entwickeln, und es sind diese Fertigkeiten, die aus Ihren Strategien den geschäftlichen Erfolg im 21. Jahrhundert ausmachen werden.

Technologie kann das nicht. Denken. Lernen. Probleme lösen. Zuhören. Motivieren. Erklären. Wer über diese Fertigkeiten verfügt, der hat im 21. Jahrhundert eine erfolgreiche Zukunft vor sich. AchieveGlobal macht Sie bereit für diese Welt.

## Weltweite Präsenz

Argentinien	Irland	Schweden
Australien	Italien	Schweiz
Bahrain	Japan	Serbien
Belgien	Kanada	Singapur
Bermudas	Korea	Slowenien
Brasilien	Kroatien	Spanien
Bulgarien	Kuwait	Süd Afrika
Chile	Malaysia	Taiwan
China	Mexico	Thailand
Dänemark	Neuseeland	Tschechien
Deutschland	Niederlande	Türkei
Finnland	Norwegen	Ungarn
Frankreich	Österreich	USA
Griechenland	Philippinen	Vereinigte Arabische Emirate
Großbritannien	Polen	Vietnam
Hong Kong	Portugal	
Indien	Rumänien	
Indonesien	Russland	





**Deutschland**  
Rofßstrasse 96  
D - 40476 Düsseldorf  
+ 49 (0) 211 557 77 00  
[www.achieveglobe.de](http://www.achieveglobe.de)

**Schweiz**  
Holbeinstr. 50  
CH - 4051 Basel  
+ 41 (0) 61 225 20 50  
[www.achieveglobe.ch](http://www.achieveglobe.ch)

**Österreich**  
Linke Wienzeile 234  
A - 1150 Wien  
+ 43 (0) 1 891 59 111  
[www.achieveglobe.at](http://www.achieveglobe.at)