



SEMINARE 2020

- INHOUSE-SCHULUNGEN
- WEBINARE
- VERKAUF & VERTRIEB
- RECHT, STEUERN & RECHNUNGSWESEN
- PERSONAL- & FÜHRUNGSKRÄFTE-TRAINING

DIE REISEWIRTSCHAFT
Alle Ziele. Eine Stimme.



© AdobeStock

Über 160 Termine in
Berlin, Hamburg, Frankfurt a. M.,
München, Köln und Düsseldorf.
Alle aktuellen Termine auf:
www.driv-seminare.de

Erfahren Sie mehr über
unsere Seminare, die wir
auch als Inhouse-Schulungen
durchführen können.

SIE HABEN INTERESSE AN EINER WEITERBILDUNG?
DANN GEHEN SIE AUF WWW.DRV-SEMINARE.DE,
SCHREIBEN EINE E-MAIL AN: SEMINARE@DRV-SERVICE.DE
ODER WENDEN SICH AN IHREN ANSPRECHPARTNER



Benjamin Rollin
Projektmanager Seminare & Inhouse-Schulungen
T 030 300 23 00 71 · seminare@drv-service.de

Inhaltsverzeichnis

INHOUSE-SCHULUNGEN	4
WEBINARE	5
Live-Webinar intensiv: Vertrieb leicht gemacht	5
PRÄSENZSEMINARE	
VERKAUF & VERTRIEB	7
Verkaufsgespräche führen – Phasen erkennen und mit Methodik zum Erfolg	7
Telefontraining – Kommunikation im Verkauf und Vertrieb	7
Reklamationsmanagement – Souverän mit Reklamationen und Beschwerden im Kundenservice umgehen	8
Kundentypen erkennen – Erfolgreich kommunizieren und verkaufen	8
Kundenanfragen in Buchungen umwandeln	9
Digitale Kundengewinnung	10
Digitale Marketing-Automatisierung	11
RECHT, STEUERN & RECHNUNGSWESEN	12
Basics des Rechnungswesens im Tourismus – Für Reisebüros und Reiseveranstalter	12
Steuerrecht für Touristiker – Ein Leitfaden für Unternehmen, die sowohl Vermittler als auch Veranstalter sind	12
Steuerrecht für Touristiker – Ein Leitfaden für Reisebüros oder Veranstalter	13
Aktuelles Rechtswissen unter Einbeziehung des EU-Pauschalreiserechts	14
EU-Pauschalreiserecht – Schwerpunkt: Reklamationsbearbeitung, Krisenmanagement & Verkehrs- sicherungspflichten	15
Beschäftigtendatenschutz im HR – Ein Leitfaden in Zeiten von Arbeit 4.0	16
PERSONAL- UND FÜHRUNGSKRÄFTETRAINING	17
Führungskompetenz in der VUKA-Welt I – IV	17
Mitarbeiterführung: Mitarbeitergespräche navigieren – Von Mensch zu Mensch	20
Entscheiden oder nicht entscheiden? Dilemmata im Arbeitsleben	21
„Mein Team gestern, heute und morgen“ – Anerkennen, führen, weiterentwickeln	23
Kompetenz für die Zukunft: Sich selbst achten, führen und managen	24

Inhouse-Schulungen

SIE WOLLEN IHRE MITARBEITER IM EIGENEN UNTERNEHMEN ZIELSICHER SCHULEN?

Die DRV Service GmbH organisiert für Sie Inhouse-Seminare, die optimal die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und Ihrer Mitarbeiter erfüllen.

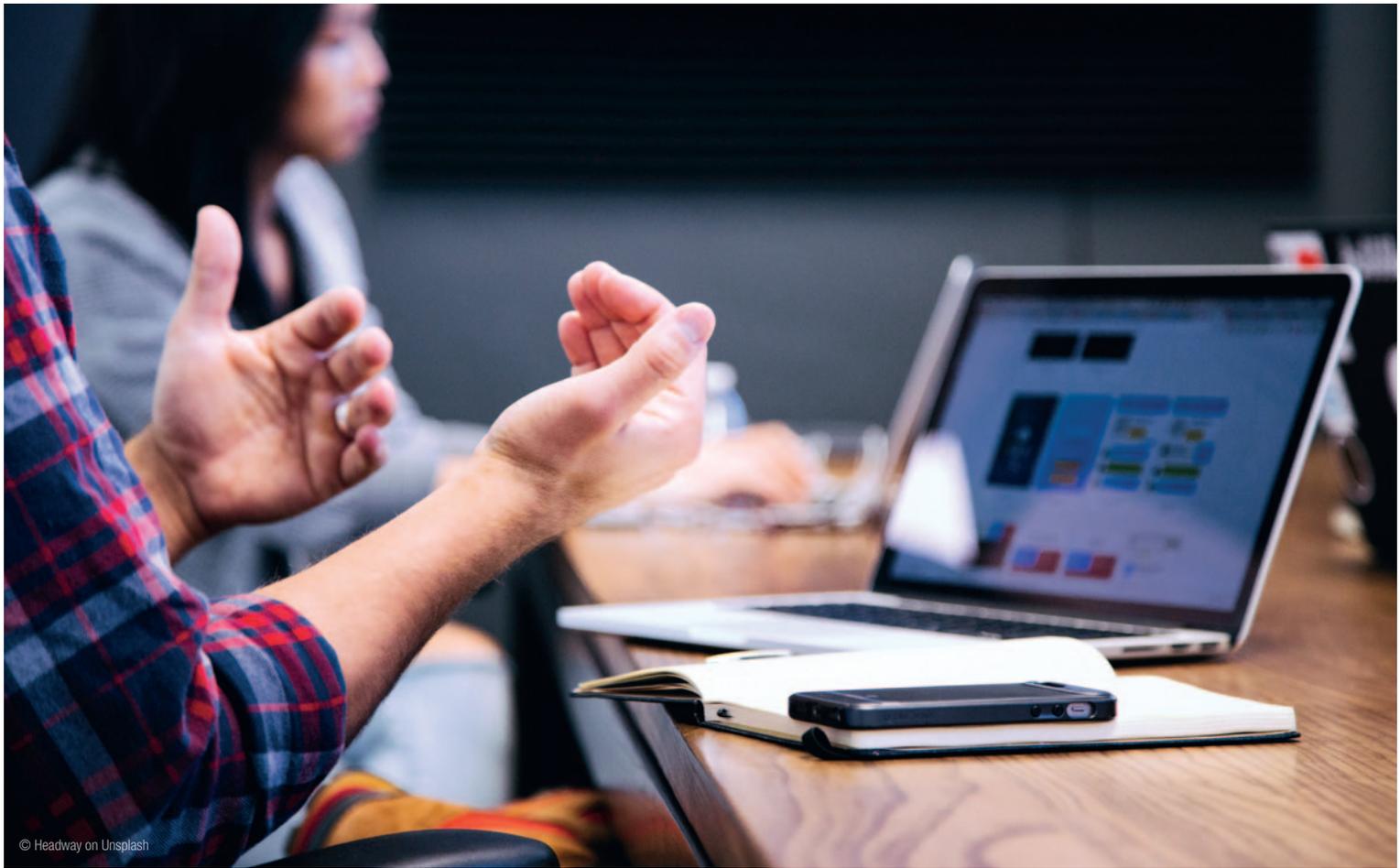
IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Sie bestimmen das Thema
- Sie entscheiden, wann und wo die Schulung stattfinden soll
- Wir passen die Dauer der Schulung individuell Ihren Wünschen und Ihrem Zeitrahmen an

UNSERE LEISTUNGEN AUF EINEN BLICK

- Bereitstellen des Referenten inkl. anfallender Reisekosten
- Sämtliche Absprachen mit dem Referenten zur Konzeption Ihres Wunsch-Seminars
- Seminarunterlagen als Handout
- Erstellung und Druck von Namensschildern für die Teilnehmer
- Erstellung von Teilnehmerzertifikaten
- Nachbereitung des Seminars inkl. Feedbackbögen und deren Auswertung, Fotoprotokolle des Seminarinhalts und nachträgliche Beantwortung von thematischen Fragen





Live-Webinar intensiv: Vertrieb leicht gemacht

Das Vertriebs-Webinar ist ein zielgerichtetes Coaching, in dem Sie für Ihre Herausforderungen Impulse und Lösungen erhalten, die Sie sofort umsetzen können.

Durch das Online-Format und die kleine Gruppengröße haben Sie mit Claudia Freimuth „Mutmacherin für authentischen Vertrieb“ die Chance, sich mit wenig Aufwand und hoher Zeitersparnis weiterzuentwickeln.

LEISTUNGEN

1. Maßgeschneiderte Analyse individueller Herausforderungen
2. Vermittlung von Verkaufs- und Vertriebstechniken
3. Klarheit und Bewusstsein über die wichtigsten Stell-schrauben in Ihren persönlichen Verkaufs- und Vertriebsabläufen
4. Reflexion und Weiterentwicklung folgender Themen
 - Wie kann ich mich von meinen Marktbegleitern abheben?
 - Wie gewinne ich in kurzer Zeit neue Kunden/Multiplikatoren?
 - Wie sieht eine „perfekte Bedarfsermittlung“ aus?
 - Wie gut bin ich über meine Produkte informiert?
 - Wie verbindlich führe ich mein Gespräch?

**Verkäufer,
Einkäufer
mittelständischer
Veranstalter**

PRÄSENZSEMINARE

Unsere Präsenzseminare sind 8-stündige Power-Workshops, die in sechs Städten deutschlandweit veranstaltet werden. Unsere Trainer und Referenten sind Vollbluttouristiker sowie Rechtsanwälte und Steuerberater, die sich fast ausschließlich mit den Schwerpunktthemen der Touristik befassen.

In praxisnahen und passgenauen Seminaren vermitteln Ihnen unsere Experten wertvolles Wissen für die Anforderungen im Arbeitsalltag.



Verkauf & Vertrieb 2020

VERKAUFGESPRÄCHE FÜHREN – PHASEN ERKENNEN UND MIT METHODIK ZUM ERFOLG

Lernen Sie die Phasen des Verkaufsgespräches kennen und wie Sie den Ablauf Ihrer Verkaufsgespräche optimieren. Sie erfahren, dass neben der Gesprächsführung auch die Beziehung zum Kunden ein sehr wichtiger Verkaufsaspekt ist. Erfolgreiches Verkaufen setzt voraus, dass Sie über Ihre Wirkung auf den Kunden informiert sind. Ein gut vorbereitetes und zielorientiertes Verkaufsgespräch steigert nicht nur den Umsatz und generiert wichtige Stammkunden, es stärkt auch Ihre Verkaufskompetenz.

Seminarziel: In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie den Ablauf Ihrer Verkaufsgespräche optimieren und zum Verkaufsabschluss zu führen.

Inhalte

- Dem Kunden ein gutes Gefühl vermitteln
- Sach- und Beziehungsebene: Der große Unterschied
- Bedeutung von Körpersprache und Stimme im Verkaufsgespräch
- Phasen des Verkaufsgesprächs
- Fragetechniken zur Bedarfsanalyse
- Aktive und positive Verkaufsrhetorik anwenden
- Umgang mit Einwänden
- Vorteile der Nutzenformulierung



Praxisnahe
Echtübungen

TELEFONTRAINING – KOMMUNIKATION IM VERKAUF UND VERTRIEB

Serviceorientierung und Kompetenz am Telefon ist das A und O im Kundenservice. Sie erfahren, mit welchen Techniken Sie im Telefonat noch kundenorientierter kommunizieren. Sie erkennen die psychologischen Hintergründe und achten dadurch auf Ihr Verhalten damit der Service für den Kunden am Telefon spürbar wird.

Seminarziel: Das Ziel des Seminars ist, Ihre Serviceorientierung und -kompetenz am Telefon zu steigern.

Inhalte

- Grundlagen der Kommunikation im Telefonat
- Die Wirkung der Stimme auf das Gespräch
- Gesprächsteuerung durch Fragetechnik
- Technik des aktiven Zuhörens
- Macht der Worte: Vorteile von positiven Formulierungen
- Nutzen der aktiven Sprache
- Souverän bei Schwierigkeiten und Missverständnissen
- Angemessenes Verhalten bei Beschwerden am Telefon



REKLAMATIONSMANAGEMENT – SOUVERÄN MIT REKLAMATIONEN UND BESCHWERDEN IM KUNDENSERVICE UMGEHEN

Auch bei Beschwerden und Reklamationen kann man einen Kunden zufriedenstellen und langfristig an das Unternehmen binden. Sie erkennen, dass ein strukturiertes Beschwerdehandling Sie selbstsicherer im Umgang werden lässt und sogar die Chance beinhaltet, den Kunden an das Unternehmen zu binden.

Seminarziel: Das Ziel des Seminars ist, Ihren Umgang mit Kunden im Beschwerdegespräch zu optimieren um diese auch langfristig zufriedenzustellen.

Inhalte

- Der Wahrnehmungsprozess des Kunden bei Leistungsänderung
- Sach- und Beziehungsebene: Der große Unterschied
- 5-Punkte-Struktur des aktiven Beschwerdehandlings
- Gesprächstechniken: Aktives Zuhören, effiziente Fragen, Ich-Botschaften
- Souveränes Reagieren bei persönlichen Angriffen
- Positive Rhetorik anwenden/Gesprächskiller vermeiden
- Körpersprache: Missverständnisse vermeiden
- Vorteile der Nutzenformulierung



KUNDENTYPEN ERKENNEN – ERFOLGREICH KOMMUNIZIEREN UND VERKAUFEN

Sie erhalten in diesem Seminar eine Einführung in die Farbtypologie nach Carl Gustav Jung.

Die Methode teilt den Menschen in unterschiedliche Charakterprofile ein und gibt Handlungsempfehlungen für den erfolgreichen Umgang mit ihnen.

Die Farbtypologie sorgt für ein besseres Verständnis der Bedürfnisse und des Verhaltens von Kunden und Kollegen. Gerade wenn ein Kunde oder Kollege anders „tickt“ als wir selbst, ist dies oft schwer nachzuvollziehen. Mit dem Verständnis wächst dann auch die Akzeptanz, ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einem erfolgreichen Verkaufsabschluss.

Seminarziel: Das vermittelte Wissen wird gezielt genutzt, um erfolgreich im Verkauf zu sein und sich individuell an den Kundentypen anzupassen.

Inhalte

- Selbsttest: Welcher Farbtyp bin ich?
- Vorstellung der einzelnen Farbtypen
- Beispiele für typisches Verhalten im Alltag und im Büro
- Farbtypologie für die interne Kommunikation benutzen



Mit
Echtübungen
aus dem
Arbeitsalltag

- Gruppenarbeit: Übertragung der Farbtypologien auf den Kunden
- Gemeinsames Erarbeiten von Vorgehensweisen, Formulierungen und Strategien für den Verkauf
- Eigene Ziele bestimmen und erarbeiten sowie telefonischer Austausch mit der Trainerin drei Wochen nach dem Seminar

KUNDENANFRAGEN IN BUCHUNGEN UMWANDELN

Sie möchten dem Kunden eine auf seine Reisewünsche zugeschnittene Beratung bieten – auch am Telefon? Erkennen, was der Kunde will und sucht? Erlernen Sie in diesem Seminar eine präzise Bedarfsanalyse über geschickte Fragetechnik, aktives Zuhören und der Art und Weise, wie Sie Emotionen wecken.

Seminarziel: Den Verkaufsprozess professionalisieren und die Buchungsquote dadurch erhöhen.

Inhalte

- Telefonate kundenorientiert, effizient und mit Spaß führen: Besonderheiten beim Verkauf am Telefon im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung, Leitfaden für effizientes Telefonieren, Argumentationsfehler vermeiden, Killerphrasen und Floskeln in freundliche Kundensprache, Kundenanfragen in Buchungen umwandeln.
- Dem Kunden eine auf seine Reisewünsche zugeschnittene Beratung bieten: Erkennen, was der Kunde will und braucht: Präzisierung der Bedarfsanalyse, Weiterentwicklung Ihrer Fragetechnik, des aktiven Zuhörens und der Art und Weise, wie Sie Emotionen wecken.
- Wie kann das Gespräch abschlussorientiert und trotzdem persönlich gestaltet werden? Strategien und Formulierungen gezielt einsetzen, damit Ihr Kunde bucht statt sich nur beraten zu lassen. Kundenmotive für den Buchungsabschluss und den Verkauf von Zusatzprodukten nutzen.
- Selbstbewusstsein im Verkauf – Mit dem Kunden auf Augenhöhe kommunizieren, Kompetenz auch bei Informationslücken ausstrahlen.



DIGITALE KUNDENGEWINNUNG

In diesem Workshop behandeln wir alle relevanten Punkte rund um das Thema digitale Kundengewinnung. Wir beginnen mit einer Bestandsaufnahme, wo wir die Ausgangslage der jeweiligen Teilnehmer unter die Lupe nehmen. Anschließend steigen wir direkt in die Praxis ein und behandeln die kritischen Themen, wie Reichweite (Traffic), Verkaufsquoten (Conversion) und umsatzbringende Maßnahmen.

Für
Anfänger
und
Fortgeschrittene

Die Technik steht nicht im Vordergrund, sondern die Perfektionierung der Message, Konzipierung sinnvoller Marketingstrategien und die Stärkung des Brandings.

Seminarziel: Mit den einfachsten digitalen Mitteln mehr Kunden gewinnen.

Inhalte

- Bestandsaufnahme – Was hätte man in der Vergangenheit online besser machen können?
- Fine-Tuning der Message & Zielgruppe – Wen können Sie am besten und einfachsten online erreichen?
- Reichweitengewinnung – Wie schaffen Sie es, dass relevante Nutzer auf Sie aufmerksam und nach kürzester Zeit zu Ihrem Fan werden?
- Umsatzbringende Maßnahmen – Welche “next steps” sind für Sie am sinnvollsten um kurzfristig, mittelfristig und langfristig Umsatz einfließen zu lassen?
- Optimierung – Wie optimieren Sie die bisherigen Parameter und können in Zukunft selbstständig agieren?
- Skalierung – Vermeiden Sie die häufigsten Fehler beim Skalieren online und erreichen Sie gleichzeitig das nächste Level.
- Praxisbeispiele & Fallstudien – Wir zeigen Ihnen ganz transparent unsere konkreten Fallbeispiele, damit Sie mit handfestem Material arbeiten können.
- FAQ – Stellen Sie uns all Ihre Fragen und lassen Sie uns individuell an Ihrer digitalen Kundengewinnung live vor Ort arbeiten, um den größten Lernerfolg zu garantieren.



DIGITALE MARKETING-AUTOMATISIERUNG

Ziel dieses Workshops ist es, mit den Teilnehmern zu erarbeiten, wie Prozesse im Unternehmen und vor allem der Kundengewinnungs-Prozess durch Digitale Hilfsmittel automatisiert werden können.

Zu Beginn werden wir die Grundlagen der digitalen Kundengewinnung erarbeiten. Danach wird der Fokus aber sehr schnell auf das Unternehmen selbst gelenkt und wir werden ganz konkret auf einzelne Tools eingehen, durch die man sich das Leben im Unternehmen einfacher machen kann und mit denen man automatisiert Kunden gewinnen kann.

Seminarziel: Ziel dieses Workshops ist, dass die Teilnehmer genau wissen, was ihre nächsten Schritte sein müssen, um ihr Unternehmen skalierbarer und profitabler zu machen.

Inhalte

- Grundlagen Digitale Kundengewinnung – Worauf kommt es an, wenn man Menschen online begeistern möchte? Wie kann ein Weg online vom Interessent zum Kunden aussehen?
- Bestandsaufnahme – Welche Prozesse gibt es in den Unternehmen der Teilnehmer, die mit einfachen Mitteln automatisiert und skaliert werden können
- Einrichtung eines E-Mail Tools – Wie richtet man ein E-Mail Tool so ein, dass es Prozesse im Unternehmen automatisierbar und skalierbar macht?
- Automatisierung / Inbound-Marketing – Wie kann man automatisiert neue Interessenten mit dem Unternehmen vertraut machen und sie dazu bewegen, mit dem eigenen Unternehmen in Kontakt zu treten?
- Daten als Erfolgsfaktor im 21. Jahrhundert – Wie man Daten von Kunden und Interessenten sammelt, strukturiert und bewusst einsetzt, um das Unternehmen voranzubringen
- Fragerunde – Die Teilnehmer haben die Möglichkeit ihre Fragen zum Thema Marketing-Automatisierung direkt vor Ort zu stellen



Mit der TIC bis zu **30%** bei unseren Seminaren sparen.

DIE KARTE FÜR WELTENTDECKER.



ÜBER 160 VORTEILE FÜR TOURISTIKER:



HOTEL



BAHN



PEPS



MIETWAGEN



FREIZEIT

Informationen zur Travel Industry Card, eine Übersicht aller Angebote sowie den Online-Antrag finden Sie unter drv-tic.de

Recht, Steuern und Rechnungswesen 2020

BASICS DES RECHNUNGSWESENS IM TOURISMUS – FÜR REISEBÜROS UND REISEVERANSTALTER

In diesem Seminar wappnen wir Sie für die Kommunikation mit Ihrem Steuerberater und dem Betriebsprüfer vom Finanzamt.

Steuerberater und Betriebsprüfer aber auch Expedienten und Veranstalter haben ihre eigene Sprache. Je nachdem, ob der Veranstalter direkt mit dem Reisenden abrechnet oder ob das Reisebüro von dem Veranstalter ein Inkassomandat hat, ist das Vorgehen in der Buchhaltung unterschiedlich.

Nach diesem Seminar verlieren Sie mögliche Berührungsängste vor dem Rechnungswesen.

Seminarziel: Umfängliches Basiswissen rund um das Rechnungswesen für Touristiker

Inhalte

- Arten der Gewinnermittlung – Wer ist buchführungspflichtig?
- Einnahmen-Überschuss-Rechnung
- Betriebsvermögensvergleich
- Inventur (Bestandsaufnahme Vermögensgegenstände und Schulden)
- Inventar (Aufstellung der Vermögensgegenstände und Schulden in Listen- / Staffelform zur Ermittlung des Reinvermögens/Eigenkapitals)
- Bilanz (Gegenüberstellung von Vermögensgegenständen und Schulden in Kontenform)
- Konten und Kontenarten
- Goldene Buchungsregeln

Praktische
Beispiele
aus dem
Arbeitsalltag



STEUERRECHT FÜR TOURISTIKER – EIN LEITFADEN FÜR UNTERNEHMEN, DIE SOWOHL VERMITTLER ALS AUCH VERANSTALTER SIND

Das Seminar bringt etwas für alle, die Reiseveranstalter und Reisevermittler in einem sind. Es werden die Abgrenzung von Reisevermittlung und Reiseveranstaltung, die Anwendung von Margen- oder Regelbesteuerung, das Risiko der gewerbesteuerlichen Hinzurechnung von Hotelzimmern oder Schiffskabinen dargestellt und an Praxisbeispielen erläutert.

Seminarziel: Vermittlung von konkretem Fachwissen zum Steuerrecht für Reisebüros, die auch Veranstalter sind.



Inhalte

Umsatzsteuer in der Touristik:

- Abgrenzung Reisevermittlung und Reiseveranstaltung
- Margenbesteuerung vs. Regelbesteuerung
- Ermittlung der Marge
- Problemfälle
- Leistungsortbestimmung bei der Regelbesteuerung
- Steuerbefreiungen
- Besteuerung der Vermittlung von Reisen, Flügen, Hotels u.a.
- Geschäftskunden
- Reiseversicherungen

Gewerbesteuerliche Hinzurechnung:

- Gesetzliche Grundlagen
- Erfahrungen
- Strategien bei Betriebsprüfungen



STEUERRECHT FÜR TOURISTIKER – EIN LEITFADEN FÜR REISEBÜROS ODER VERANSTALTER

Endlich Durchblick im Steuer-Dschungel! Schwer verständliche und sehr theoretische steuerrechtliche Themen speziell für den Vermittler werden praxisnah erklärt.

Mit Hilfe Ihrer eigenen Fragen, wird dieses Seminar auf Ihre Fallbeispiele ausgerichtet.

Seminarziel: Wir vermitteln Ihnen das Fachwissen, dass Sie für die Kommunikation mit Ihrem Steuerberater benötigen.

Inhalte

- Leistungsort der Vermittlung
- Welches Land hat das Besteuerungsrecht?
- Steuerbefreiungen bei der Vermittlung
- Regieaufschläge bei Flugtickets
- Online-Portale
- Gebündelte Vermittlungsleistungen (Exkurs: Abgrenzung zum Pauschalreiserecht)
- Abrechnung von Vermittlungsleistungen
- Leistungskommission (Reiseleistungen, Tickets)
- Alles über die Margenbesteuerung
- Umfassender Überblick über aktuelle Rechtsentwicklungen

Wertvolle
Hilfestellungen
anhand vieler
praxisorientierter
Fallbeispiele.



AKTUELLES RECHTSWISSEN UNTER EINBEZIEHUNG DES EU-PAUSCHALREISERECHTS

Als Reisemittler oder -veranstalter müssen Sie sich mit dem geltenden Reiserecht auskennen, um Ihre Informationspflichten Ihrem Kunden gegenüber zu erfüllen.

Einen umfassenden Überblick über die Neuerungen erhalten Sie in diesem Seminar.

Seminarziel: Hier lernen Sie die Basics des Reiserecht und frischen Ihr bisheriges Wissen mit der aktuellen Rechtsprechung auf.

Inhalte

- Überblick über die wichtigsten Änderungen nach der Umsetzung der EU-Pauschalreiserichtlinie für Reisemittler und -veranstalter
- Unterscheidung Pauschalreise, verbundene Reiseleistungen und Einzelleistungen



- Tipps zur Vermeidung der Veranstalterhaftung bei Vermittlung
- Notwendigkeit der Insolvenzabsicherung für Reisemittler und -veranstalter
- Ablauf der Beratung und Umgang mit den Formularen
- neue Informationspflichten (z.B. Einreisebestimmungen weltweit)
- Rechtslage bei Streik, höherer Gewalt und außergewöhnlichen Umständen
- Voraussetzung für die Geltungmachung von Ansprüchen
- Preisangaben (Endpreise, Bettensteuer etc.)
- Aktuelle Rechtsprechung
- Abmahnungsfälle und -fallen
- Stornohöhen
- Erstattung bei Flugstornierung
- Insolvenz von Leistungsträgern
- Leistungsänderungen nach Vertragsschluss



EU-PAUSCHALREISERECHT – SCHWERPUNKT: REKLAMATIONSBEARBEITUNG, KRISENMANAGEMENT & VERKEHRSSICHERUNGSPFLICHTEN

Reklamationsbearbeitung und Krisenabwicklungen nach dem Pauschalreise-recht? Wir haben die Antworten für Sie.

Bei uns erhalten Sie eine Reklamationsbearbeitungs-Fibel und brandaktuelle Checklisten zur Bearbeitung von Krisenlagen.

Was sind die Rechte und Pflichten bei einer Rückholung im Krisenfall? Für den Fall der Fälle bieten wir dieses Seminar für Expedienten und für Kolleginnen und Kollegen aus den Reklamationsabteilungen an. Hier erhalten Sie glasklare Antworten.

Seminarziel: Vermittlung von wertvollen Insider-Informationen zu allen Aspekten rund um die Reklamationsabwicklung.

Inhalte

- Abhilfe-Möglichkeiten
- Berechnung von Minderungsansprüchen
- Informationspflichten und deren Verletzung
- Veränderungen im Krisenmanagement



BESCHÄFTIGTENDATENSCHUTZ IM HR – EIN LEITFADEN IN ZEITEN VON ARBEIT 4.0

Mit freundlicher Unterstützung der AGOR AG



Aus dem Blickwinkel des Beschäftigtendatenschutz und der neuen Anforderungen eines digitalisierten Arbeitsplatzes erhalten Sie einen Überblick über die neuen Regelungen der Datenschutzgrundverordnung und die aktuellen gesetzlichen Grundlagen des BDSG-neu. Dies erfasst den Bewerbungsprozess ebenso wie die Durchführung des Arbeitsverhältnisses und dessen Beendigung.

Das Seminar behandelt die zentralen Fragestellungen, wie Arbeitgeber personenbezogene Daten EU-konform verarbeiten dürfen und wie Sie dies insbesondere durch Betriebsvereinbarungen ermöglichen können.

Seminarziel: Vermittlung von Handlungsempfehlungen für die Umsetzung des Beschäftigtendatenschutzes anhand von Praxisfällen.

Inhalte

- I. Grundlagen zum Beschäftigtendatenschutz
 1. Relevante Vorschriften: DSGVO/BDSG neu
 2. Erlaubnisnorm (§ 26 BDSG neu)
 3. Einwilligung: Zulässigkeit und Wirksamkeitsvoraussetzungen im Beschäftigungsverhältnis
- II. Betriebsrat im betrieblichen Datenschutz
 1. Stellung des BR im Rahmen des betrieblichen Datenschutzes
 2. Mitbestimmungsrechte/Verhältnis BetrVG – Datenschutzrecht
 3. Anforderungen an BV unter Geltung der DSGVO/Rechtsfolgen für bestehende BV
 4. Datenschutz bei der Betriebsratstätigkeit
- III. Einzelfragen
 1. Mitarbeiter als Datenschutzverpflichtete und Datenschutz am Arbeitsplatz-PC
 2. Bewerbungsphase
 3. Überwachung von Beschäftigten
 4. Umgang mit Personalakten
 5. Kündigung und Datenschutz
 6. Umgang mit Betroffenenrechten
 7. Besondere Anforderungen an Datenübermittlung in Drittstaaten (Konzernintern und externe Unternehmen)
 8. Speziellere Fragestellungen wie der Einsatz von Home Office, Skype, Whatsapp, Doodle und dergleichen werden in praktischer Hinsicht beleuchtet



© Campaign Creators on Unsplash

Personal- und Führungskräftetrainings 2020

FÜHRUNGSKOMPETENZ IN DER VUKA-WELT I: KOMMUNIKATION (KONTAKT, BEZIEHUNG, VERSTÄNDIGUNG, RELATIVITÄT)

In einem komplexen Umfeld der neuen Arbeitswelt ist die Herausforderung nach Kommunikationskompetenz für Führungskräfte noch größer geworden. Kommunikation soll in noch offenerer, zielsicherer, angemessenerer und schöpferischer Form des Gespräches beherrscht werden.

Es entstehen oft Mehrdeutigkeiten und Missverständnisse dadurch, dass die Gesprächspartner den Themen oft nicht dieselbe Bedeutung beimessen. Wie kommt es dazu? Was steckt dahinter? Wie kann man positive, kreative Kraft und Ideen aus solchen Kommunikationssituationen schöpfen? Wie kommuniziert man komplexe Dinge? Wie vermittelt man relevante Informationen? Damit wir auf diese Fragen eine Antwort finden, schauen wir vorerst gemeinsam auf die Aspekte: Was ist Kommunikation, wie und wozu kommunizieren wir?

Seminarziel: Grundwissen der Führungskommunikation – auffrischen und neu entdecken.

Inhalte

- Sprache: gedacht, gesagt, gemeint
- Non-verbale Kommunikation
- Innere Kommunikation
- Die Klassiker der Führungskompetenz: Vier-Seiten-Modell, Fragearten, aktives Zuhören, Meta-Kommunikation
- Eigene Kommunikationsmuster
- Kommunikationsanforderungen in der Arbeitswelt 4.0

Methoden: Input, Übungen & Diskussionen



FÜHRUNGSKOMPETENZ IN DER VUKA-WELT II: KONFLIKTMANAGEMENT

„Es gibt nichts Neues unter der Sonne“ und so sind die Konflikte immer ein fester Teil der menschlichen Kommunikation gewesen.

In einer modernen, sich schnell verändernden Arbeitswelt mit Unsicherheit, Komplexität und Ambivalenz verbirgt sich immer Konfliktpotenzial. So stehen Sie als Führungskraft täglich vor der Herausforderung, Konflikte in Teams, Organisation sowie in der Mitarbeiterführung zu erkennen und zu lösen.

Seminarziel: Sie erwerben das Wissen und die Fähigkeiten, mit Konfliktsituationen kompetent umzugehen.

Inhalte

- Definition, Bedeutung und Funktion von Konflikten
- Ursachen und Merkmale von Konflikten
- Die Beeinflussung der inneren (eigenen) Einstellung auf Konfliktverhalten/Konfliktlösungen
- Stärkung der eigenen Konfliktfähigkeiten
- Führungskraft als Konfliktmanager; Lösungsmethoden; Prävention
- Analyse konkreter Fälle aus der Praxis

**Praxisbeispiele
für jede
Arbeitssituation**

FÜHRUNGSKOMPETENZ IN DER VUKA-WELT III: AGILE METHODEN & DENKWEISEN

In Zeiten des Wandels und der zunehmenden Dynamik in der Arbeitswelt 4.0 stellt sich die Frage nach der veränderten Rolle von Führungskräften und deren Kompetenz. Wie führe ich in Zeiten steigender Komplexität meine Mitarbeiter und mein Team zu Eigenverantwortung, mehr Initiative und Selbstorganisation? Wo stehen wir aktuell? Wohin wollen wir? Wie können wir uns weiterentwickeln? Müssen wir ein agiles Kulturunternehmen sein oder nicht?

Seminarziel: Kennenlernen agiler Werte, Prinzipien, Arbeitsweisen und verschiedener unterstützender Methoden.

Inhalte

- Arbeitswelt 4.0
 - Angemessene Agilitätsprofile für sich (oder das Team) definieren.
 - Agile Führung: Hierarchie vs. Netzwerk – Funktion und Rollen in der Führung
 - Kompetenzen für die Zukunft: Changemanagement betreuen
 - Empowern Sie sich selbst, Ihre Mitarbeiter/innen und Ihr Team
-





FÜHRUNGSKOMPETENZ IN DER VUKA-WELT IV: FÜHRUNG MEETS COACHINGMETHODEN – DIE FÜHRUNGSKRAFT ALS COACH

Neue Führungskompetenz in der Arbeitswelt 4.0 ist gefragt: Machen Sie sich vertraut mit dem Coaching als Führungsinstrument und trainieren Sie coachenden Führungsstil. Dabei entsteht ein großer Nutzen für Sie, Ihre Mitarbeiter und Ihre Organisation. Durch Reflexion der eigenen Haltung, Motivation sowie Ihre Rolle als Führungskraft, entwickeln Sie sich und Ihre Mitarbeiter weiter. Sie bekommen neue Erkenntnisse und setzen neue Ressourcen frei.

Seminarziel: Gespräche authentisch, sicher und souverän führen.

Inhalte

- Was ist ein Coach? Grundlage des Coachings
- Wer bin ich? Führungskraft, Berater, Coach? Klärung der Rollen
- Phasen des Coachingsprozesses, Techniken und Methoden
- Coachingmethoden als Unterstützung bei der Zielerreichung, Mitarbeiterprobleme, Konfliktbewältigung
- Coaching zur gezielten Mitarbeiterentwicklung
- Veränderungsprozesse bei Mitarbeiter/innen begleiten

MITARBEITERFÜHRUNG: MITARBEITERGESPRÄCHE NAVIGIEREN – VON MENSCH ZU MENSCH

Es bleibt die Aufgabe von Führungskräften: Mitarbeitergespräche kompetent, sicher und souverän führen zu können. Ob schwierige Gesprächsinhalte, emotionale oder schweigende Mitarbeiter – die Herausforderungen sind groß und trotzdem müssen Sie in jeder Gesprächssituation eine kompetente und führende Position einnehmen. Sie erreichen Ihren Gesprächspartner, wenn Sie authentisch, respektvoll und offen bleiben. Das erfordert ein hohes Maß an Fingerspitzengefühl, damit ein Gespräch motivierend, konstruktiv und verbindlich wird.

Seminarziel: Gespräche authentisch, sicher und souverän führen.

Inhalte

- Elemente und Phasen jeder Gesprächssituation
- Die unterschiedlichen Gesprächsanlässe: Anerkennung- und Kritikgespräch. Motivations- und Fördergespräch, Delegationsgespräche
- Feedback geben und annehmen
- Zielvereinbarungen? Vom Zielorientierungsdenken zum ergebnisoffenen Prozess
- Mitarbeiterjahresgespräch: Vergangenheit oder sinnvoller Klassiker? Neue Ziele definieren und gestalten.

Methoden: Das Seminar ist praxisorientiert. Die Inhalte werden gemeinsam in Übungen, Fallbesprechungen und Diskussionen erarbeitet. Praxisbeispiele von eigenen Arbeitssituationen ermöglichen ein besseres und tieferes Leben.

ENTSCHEIDEN ODER NICHT ENTSCHEIDEN? DILEMMATA IM ARBEITSLEBEN

Als Führungskraft müssen Sie täglich nicht nur für sich, sondern auch für Ihre Mitarbeiter Entscheidungen treffen. Die VUKA-Arbeitswelt bringt viele offene Möglichkeiten aber auch Ungewissheit mit sich. Entscheidungsfreiheit wird oft nicht als Privileg, sondern als Überforderung gesehen. So werden viele Optionen eher als problematisch, nicht aber als nützlich gesehen.

Lange war die Findung von Entscheidungswegen Führungsaufgabe. In Zeiten neuer Arbeitsformen gehört die Selbstorganisation von Mitarbeitern auch zur Notwendigkeit, sich zwischen mehreren Möglichkeiten zu entscheiden. Im Seminar lernen Sie, wie Sie sich und Ihre Mitarbeiter bei den Entscheidungsprozessen begleiten bzw. unterstützen können.

Seminarziel: Eigene Entscheidungsprozesse verstehen, Entscheidungsstrategien kennenlernen und Mitarbeiter bei Entscheidungsprozessen begleiten.

Inhalte

- Dilemmata innerhalb der eigenen Person und der Außenwelt
- Dilemmata im Arbeitsalltag: Mitarbeiter, Team, Organisation
- Zwickmühlen-Typologie in Unternehmen
- Was ist eine „gute“/„richtige“ Entscheidung?
- Intuitives Entscheiden. Analytisches Entscheiden
- Entscheidungsstrategien

Inputs aus
Psychologie,
Kommunikations-
und Personal-
management-
forschung



EXTRAS FÜR DRV-MITGLIEDER.

DRV
DIE REISEWIRTSCHAFT

PROFITIEREN SIE VON UNSEREN ERMÄßIGUNGEN:



AUS- &
WEITERBILDUNG



BÜROAUSSTATTUNG



MARKETING/
KOMMUNIKATION



RECHTLICHES



VORSORGE &
GESUNDHEIT

Sie möchten wissen wie? Dann informieren Sie sich unter drv-extras.de



„MEIN TEAM GESTERN, HEUTE UND MORGEN“ – ANERKENNEN, FÜHREN, WEITERENTWICKELN

Jedes Team ist einzigartig, weil jedes Teammitglied eine eigene Persönlichkeit hat und eigene Erfahrungen mitbringt. Im Sinne der agilen Führung sollten Sie bei Mensch, Team, Zusammenhang und Situation nicht nach pauschalen Lösungen suchen, sondern passende Ansätze finden.

Im Seminar reflektieren wir den „Ist-Zustand“ und ermitteln ein „Zukunftsbild“ Ihres Teams.

Wie sehen unsere Arbeits- und Kommunikationsprozesse aus?
Welche verdeckten Spannungen und Konflikte verhindern konstruktive Arbeit?
Welche Potenziale im Team wurden übersehen? Wie motiviere und fördere ich mein Team?
Wie sehe ich meine Rolle als Teamführer(in)?
Zu was oder wozu könnte das Team verändert werden?

Seminarziel: Reflexion der eigenen Führungshaltung und des aktuellen Teamzustands, sowie die Suche nach individuellen Entwicklungs- und Lösungswegen.

Inhalte

- Die Führungsaufgabe in der Arbeitswelt 4.0: Führung zur Selbstführung von Teams
 - Typische Teamphasen, Teamrollen, Teamziele
 - Teamdynamiken verstehen
 - Kritische Teamsituationen
-

KOMPETENZ FÜR DIE ZUKUNFT: SICH SELBST ACHTEN, FÜHREN UND MANAGEN (SELBSTMANAGEMENT)

Führung beginnt bei sich selbst. Wer sich selbst erfolgreich führen kann, bietet eine tatkräftige und positive Vorbildfunktion für die Mitarbeiter.

Komplexe Aufgaben, Digitalisierung und Erwartungshaltung von Mitarbeitern/innen, Vorgesetzten, Kunden aber vor allem von sich selbst erfordert zielgerichtete und ressourcenorientierte Denk- und Handlungsweisen.

Halten Sie für einen Moment inne, räumen Sie auf, strukturieren Sie anders, führen Sie in kleinen Schritten die gewünschten Veränderungen durch. Ihr Gewinn dabei: Sie schaffen damit Zeit und Platz für mehr Flexibilität, Initiative, Spaß und Kreativität.

Seminarziel: Methoden der Selbstorganisation kennenlernen, um sich zu managen und das Team bei der Selbstorganisation begleiten.

Inhalte

- Aufräumungsmanagement: „Time to kehr“ von überflüssigen Aufgaben, Prozessen, Ritualen, Störungen und Zeitdieben
- Energiemanagement: Ressourcen wirkungsvoll einsetzen
- Zeitmanagement: planen, Prioritäten setzen, Ziele definieren, delegieren
- Management der Lebensbalance



Mit freundlicher Unterstützung von



DRV Service GmbH
Lietzenburger Straße 99
10707 Berlin

T +49 30 28406-0
info@drv.de
drv.de

