



TRAINING

Online

Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Kunden

Die Arbeit auf den Stationen ist für die Mitarbeiter so abwechslungsreich, wie in fast keiner anderen Branche. Neben den ganzen positiven Erlebnissen mit Kunden kommt es leider im Alltag auch zu eher unangenehmen Begegnungen, welche den Mitarbeitern meist deutlich länger in Erinnerung bleiben als die positiven Momente. Sei es eine wütend vorgetragene Reklamation oder aber auch ein permanenter Nörgler.

Diese Begegnungen mit Kunden können zu einer Frustration der Mitarbeiter führen. Diese Situationen treffen die Mitarbeiter häufig unvorbereitet und sie reagieren spontan aus dem Bauch heraus.

In diesem Seminar werden den Teilnehmern verschiedene Werkzeuge an die Hand gegeben, um mit diesen Situationen souveräner, selbstsicherer und zugleich lösungsorientierter umgehen zu können. Zudem werden typische Konfliktsituationen auf der Station mit den Teilnehmern erarbeitet und Lösungswege aufgezeigt.

Lern-Ziel

Die Kundenbeschwerde als Chance sehen

Lern-Inhalte

- Welche schwierigen Situationen gibt es im Bereich der Tankstelle?
- Souveränität durch Entscheidungssicherheit
- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Analyse des eigenen Verhaltens- und Konfliktstils
- Bevorzugte Verhaltensstile bei Kunden schnell erkennen und individuell darauf reagieren
- Wenn verschiedene Persönlichkeitsstrukturen aufeinandertreffen
- Der deeskalierende Umgang mit Konfliktsituationen
- Grenzen setzen

Terminierung

Ganztägig zwischen 9 bis ca. 16,30 Uhr mit Pausen

Ziel – Gruppe

alle Tankstellenmitarbeiter*innen

Trainer

Anja Wagner-Holst

Personal-Rekrutierung für die Tankstelle

Gute Mitarbeiter zu finden ist enorm schwer!

Schichtarbeit, Wochenendarbeiten, alleine arbeiten, große Verantwortung für die Tankstelle, bessere Konditionen bei anderen Arbeitgebern in der Region sind nicht gerade Faktoren, die uns eine Vielzahl an guten Bewerbungen beschert!

Wie gelingt es uns – trotz dieser Rahmenbedingungen - gute Mitarbeiter zu finden?

Ansprechende Stellenausschreibungen, gezielte Platzierungen der Stellenanzeigen und eine gutes Arbeitgeberimage können einen großen Anteil der Lösung ausmachen!

„Im Bewerbungsgespräch hat er einen ganz anderen Eindruck gemacht...“.

Die richtigen Mitarbeiter auszuwählen ist nicht immer leicht, aber der Schlüssel für ein erfolgreiches Geschäft!

Das vielfach intuitive Vorgehen bei der Einstellung neuer Mitarbeiter soll in diesem Training zu einem strukturierten und anforderungsorientierten Vorgehen erweitert werden.

Lern-Ziel

Effizientes Recruiting

Lern-Inhalte

Modul 1 – Attraktive Stellenausschreibungen - Wo finde ich gute Bewerber -

- Wie gestalte ich eine Stellenausschreibung richtig und vor allem ansprechend?
- Wo schalte ich meine Stellenanzeigen? Welche Kanäle stehen neben der klassischen Stellenanzeige noch zur Verfügung?
- Was biete ich alles als attraktiver Arbeitgeber?

Modul 2 - Professionelle Personalauswahl

- Tipps zur strukturierten Personalauswahl von Verkäufern (nicht Kassierer)
- Die richtigen Fragen stellen (Do's & Don't's der Auswahlgespräche)
- Möglichkeiten zur Gestaltung einer Probeschicht

Terminierung

2 Module, jeweils von 9 bis 12.30 Uhr im Abstand von ca. 1 Woche

Ziel – Gruppe

Leiter*innen der Tankstelle

Trainer

Claudia Hans

Gelassen im Stress - der Weg zu mehr Belastungskompetenz

Sie sind schon lange im Geschäft, haben aber mittlerweile das Gefühl, dass Sie allem hinterherjagen. Manchmal wissen Sie nicht mehr wo Ihnen der Kopf steht und irgendwie klappte früher das alles auch schon mal besser? Die gute Nachricht vorweg: da Sie jetzt schon keine Zeit haben, wird dieses Seminar bestimmt kein weiterer "Zeitkiller"!

Denn wir begleiten Sie auf Ihren Weg zu mehr Belastungskompetenz über einen Zeitraum von 8 Wochen in ganz kleinen Lern-Einheiten.

Voraussetzung zur Teilnahme ist:

- den unbedingten Wunsch haben, etwas am gefühlten Tempo verändern zu wollen
- Bereitschaft die 3 Zoom-Meetings à 180 Minuten mit Peter Flühr live durchzuführen
- den Willen sich ca. 1 Stunde wöchentlich oder 8 Minuten am Tag Zeit zu nehmen, um Selbsttest, Videos & Interviews in Peter Flühr's geschützter Online Plattform zu erkunden

Ziel ist es, dass die Teilnehmer durch diese Maßnahme:

- souveräner im Umgang mit Stress werden,
- gesunden von destruktivem Stress erkennen können,
- einen stimmigen, selbstverantwortlichen und konstruktiven Stressverarbeitungsstil entwickeln,
- proaktiv die eigene Belastungskompetenz/Widerstandskraft erweitern,
- Maßnahmen erkennen und ergreifen, um Stress abzubauen und selbstorganisiert und effektiv zu regenerieren,
- sich im kollegialen Austausch gegenseitig im beruflichen Alltag unterstützen

Terminierung	3 Online-Meetings (Start, Halbzeit, Finale) à 180 Minuten über einen Zeitraum von 8 Wochen + Video-Plattform zum Selbststudium (Zugang für 6 Monate)
Ziel – Gruppe	Leiter*innen der Tankstelle
Trainer	Peter Flühr

Tankstellen-Management

Die Aufgaben und Anforderungen an die täglichen Arbeiten an der Tankstelle werden immer anspruchsvoller. So sind in den letzten Jahren immer mehr neue Geschäftsfelder erschlossen worden, um den wirtschaftlichen Erfolg des einzelnen Standortes zu sichern.

Die Komplexität all der Themen, die der Tankstellenunternehmer bearbeitet, bindet immer mehr Zeit. Eigene Kapazitäten, aber auch die Einsatzzeiten der Mitarbeiter müssen daher bestmöglich geplant werden.

Nun, inmitten der Corona Krise, kommen neue behördliche Auflagen zu Ihren täglichen To-Do's. Die Nachfrage schwankt, die Kosten entwickeln sich – eine Optimierung ist unabdingbar.

Mit Klarheit in den Arbeitsabläufen und den einzelnen Prozessen, lässt sich nicht nur der eigene Arbeitstag optimieren, sondern effiziente Strukturen wirken sich zusätzlich positiv auf die Zusammenarbeit im Team aus. Nur „Hand-in-Hand“ werden Sie das Alltagsgeschäft, sowie alle Spezialaufgaben dauerhaft meistern, so dass Ihre Kunden auch künftig gerne zu Ihnen kommen.

Lern-Ziel	Struktur & Organisation & Effizienzgewinn
Lern-Inhalte	<ul style="list-style-type: none">• Detaillierte Aufgabenanalyse in allen Bereichen: Braucht es das wirklich alles oder gibt es eine Abkürzung -hin zu mehr Effizienz?• Tipps für das eigene Zeit- und Selbstmanagement: Der Tag hat nicht mehr als 24 Stunden!• Delegation von Aufgaben: Was schauen Sie immer selber an – wo geben Sie ab?• Wer macht was? Wie setzen Sie die Prioritäten richtig?• Personaleinsatzplanung: Wer, wie, wo, wann?

Terminierung	Ganztägig zwischen 9 bis ca. 16.30 Uhr mit Pausen
Ziel-Gruppe	Leiter*innen der Tankstelle
Trainer	Anja Wagner-Holst

Service & Verkauf an der Tankstelle trainieren

Es gibt keine zweite Chance für den ERSTEN Eindruck!

Dieses Training vermittelt Ihnen praktische Tipps zur optimalen Präsentation Ihrer Tankstelle, des Shops und der Waren - zur Erleichterung der Kaufentscheidung des Kunden.

„Verkaufschancen erkennen und nutzen“ lautet das Motto in der aktiven Kundenansprache.

Anstatt einen standardisierten Fragenkatalog runter zu rattern, bringt sach- und bedarfsgerechte Kundeninformation auch den Mitarbeitern viel mehr Freude bei der Arbeit.

Überprüfen Sie zusätzlich die Eigen- und Fremdwahrnehmung: wie wirkt eigentlich was auf Kunden? Können Sie Kundenreaktionen beeinflussen?

Lern-Ziel Verkauf kann Spaß machen

Lern-Inhalte *Modul 1 – Der erste Eindruck zählt: Tankstelle-, Shop-, Warenpräsentation; Aktionsgestaltung*

- Den ersten Eindruck professionell gestalten: Tankstelle, Shop, Verkaufspersonal
- Tipps und Tricks einer ansprechenden Warenpräsentation
- Bedeutung und Wirkung von Berufsbekleidung
- Aktionen abwechslungsreich gestalten (Goldenen Regeln der Aktionsgestaltung)

Modul 2 – Überzeugende Kommunikation: Verkaufstechniken und Deeskalation

- Erfolgsfaktoren im Verkauf kennen und anwenden können:
- Zusatzangebote, höherwertige Varianten, Querverkauf
- Wie wirke ich, was beeinflusst meine Kunden in Ihrer Reaktion?

Terminierung 2 Module jeweils von 9 bis ca. 12.30 Uhr im Abstand von ca. 1 Woche

Ziel-Gruppe Mitarbeiter*innen der Tankstelle

Trainer Claudia Hans

Mitarbeiter führen & motivieren

Als Kollege im Team eingebunden zu sein, aber in der Rolle als Vorgesetzter dafür zu sorgen, dass der Laden läuft, ist nicht immer einfach und erfordert Strategien, die zu Ihnen aber auch Ihren Mitarbeitern gut passen.

Claudia Hans zeigt auf, wie Sie Ihre Mitarbeiter motivieren und fördern, dass Team zusammenhalten, aber auch konstruktive Kritik äußern, so dass Sie Ihre Station professionell führen.

Lern-Ziel Mitarbeiterführung - wie halte ich mein Team zusammen?

Lern-Inhalte *Modul 1 – Führungsaufgaben, Führungsstile, Mitarbeitermotivation*

- Meine Rolle als Führungskraft (Vorbildfunktion und Führungshauptaufgaben)
- Wen führe ich wie? (Führungsstile)
- Mitarbeitermotivation (stärkenorientierte Führung)

Modul 2 – Führungsinstrumente im Alltag, schwierige Mitarbeitergespräche souverän führen

- Führungsinstrumente zielorientiert einsetzen
- Regelmäßige Mitarbeitergespräche professionell führen
- Kritische Rückmeldungen konstruktiv gestalten

Terminierung 2 Module jeweils von 9 bis ca. 12.30 Uhr im Abstand von ca. 1 Woche

Ziel-Gruppe Leiter*innen der Tankstelle, Nachwuchsführungskräfte

Trainer Claudia Hans

Mehr Erfolg im Waschgeschäft

Läuft die Fahrzeugwäsche nebenbei oder kennen Sie alle Tipps & Tricks, wie Sie Ihre Leistung, die Fahrzeugwäsche, erfolgreich an den Mann/Frau bringen?

Lern-Ziel Mit der Autowäsche Geld verdienen

- Lern-Inhalte**
- Bedürfnisse des Waschkunden
 - Grundlagen der Fahrzeugwäsche
 - Pflegephasen eines Waschprogramms verstehen Verkaufsargumente der Programmkomponenten
 - Wirkung von Waschaktionen bei Kunden und dem Verkaufspersonal
 - Der Unterschied zwischen "Kassieren" und "Verkaufen"
 - Aktive Kundenansprache - Darauf kommt es an!
 - Professionelle Abwicklung von Kundenreklamationen

Terminierung Nur Samstags möglich - ganztags zwischen 9 bis ca. 16.30 Uhr mit Pausen

Ziel – Gruppe alle Tankstellenmitarbeiter*innen

Trainer Stefan Schwarzer

Unternehmer-Workshop Bistro

Karl-Wilhelm Meister, Prokurist und Bereichsleiter der Backery Solution (Hack AG) trainiert die Teilnehmer darauf ihr Bistro (Fast Food) Geschäft betriebswirtschaftlich zu analysieren und die Wirtschaftlichkeit nach vorgegebenen Richtwerten zu optimieren.

Die Zielgruppe des Workshops sind die Tankstellenpartner und Stationsleiter. Dieses Seminar eignet sich nur für die o.g. Gruppe mit Zugriff auf Umsatzzahlen und Kalkulationswerten im Bistro.

Lern-Ziel

Gewinnorientiertes Bistro-Geschäft

Lern-Inhalte

- Das Bistro Systemgeschäft des PRIMA Bistro, die Konzeptstandards
- Betriebswirtschaftliche Kennziffern für den Backshop
- Potentialberechnung meines Standortes
- Analyse des Fast Food Berichtswesens vorhandener Kassensysteme
- Warenkalkulation und Verkaufspreiskalkulationen
- Margen und Margen-Berechnung
- Marktübliche Verkaufspreise
- Maßnahmen der Kostenoptimierung; Schwundreduzierung
- Maßnahmen der Ertragssteigerung, Aktionsplanung

Terminierung

Ganztags zwischen 9 bis ca. 16.30 Uhr mit Pausen

Ziel – Gruppe

Leiter*innen der Tankstelle

Vorbereitung

Umsatzzahlen und Kalkulationswerten Ihres Bistros bereithalten

Trainer

Karl W. Meister

HACCP Konzept & IFSG Folgebelehrung

Alles rund um die Betriebshygiene und das HACCP - Konzept der AVIA - für jeden, der an der Bistrottheke arbeitet.

Lern-Inhalte

- Infektionsschutzgesetz
- Eigenschaften und Zusammensetzung der Lebensmittel im Bistro
- Herstellung und Verarbeitung der Lebensmittel im Bistro
- Lebensmittelrecht
- Wareneingangskontrolle, Haltbarkeit, Kennzeichnung
- Betriebliche Eigenkontrollen und Dokumentation
- Kaffeemaschine Reinigung und Pflege
- Behandlung der Lebensmittel im Bistro
- Lebensmittelrecht
- Anforderungen an Kühlung und Lagerung der Lebensmittel im Bistro
- Umgang mit Lebensmittelabfällen
- Reinigung und Desinfektion
- Leistungskontrolle

Terminierung ca. 5 Stunden inkl. Wissenstest "IFSG Folgebelehrung"

Ziel – Gruppe Mitarbeiter*innen der Tankstelle

Trainer Dr. Andreas Schliephake

<https://seminare.avia.de>

1 Registrierung

Anmeldung über seminare.avia.de mit persönlichen Zugangsdaten.

2 Bedarf melden „Platz reservieren“

Signalisieren Sie uns bereits zuerst, welches Seminar - Thema Sie interessiert, so dass dieses bei der Terminplanung ab Juni 2021 berücksichtigt werden kann.

3 Verbindlich buchen

Bei vorheriger Bedarfsmeldung werden Sie über die Termine per E-Mail informiert. Bestätigen Sie Ihre Teilnahme und buchen Sie das Seminar online mit nur 3 Klicks.

4 Teilnahmebestätigung erhalten

Mit der Teilnahmebestätigung gilt das Seminar als verbindlich gebucht.

6 Online-Meeting per Videokonferenz

Sie erhalten den Einwahllink zum Online Training direkt vom jeweiligen Referenten. Bitte registrieren Sie die Teilnehmer mit E-Mail Adressen auf welche diese am Tag des Trainings auch zugreifen können (z.B. private E-Mail Adresse)