

A smiling man with glasses and a beard, wearing a grey shirt, is the central focus. He is looking towards the camera. In the background, a woman with blonde hair is pointing at a whiteboard in a meeting room. The scene is brightly lit, suggesting a professional and collaborative environment.

**WEIL WIR WISSEN, WAS SIE**

**BRAUCHEN.**

GARANT Bad + Haus Akademie.





## Weil wir wissen, was Sie brauchen.

Branchenorientiert, marktgetrieben und speziell auf die Fachhandwerker und Fachhändler der SHK-Branche zugeschnitten - das ist die GARANT Bad + Haus Akademie.

Das neue Konzept mit maßgeschneiderten Trainings, Seminaren und Beratungen bietet Ihnen eine Vielzahl von Möglichkeiten, die in Summe auf ein Ziel einzahlen: Ihren Profit zu erhöhen!

Blicken Sie erfolgreich in die Zukunft - mit Expertenwissen und Branchen-Know-how: Jede Beratungs- und Trainingseinheit ist ein Gewinn für Sie und Ihr Unternehmen.

Ihr Marc Schulte

**Marc Schulte**  
Geschäftsleiter  
GARANT Bad + Haus

### Beratung

Erfolgsorientierte Beratung im persönlichen Dialog   <i>Beratung</i>	<b>04</b>
Nachfolgeberatung   <i>Beratung</i>	<b>06</b>

### Ordnungsgemäße Führung

Verfahrensdokumentation   <i>Tagesseminar</i>	<b>07</b>
---	-----------

### Erfahrungsaustausch

ERFA   <i>Tagung</i>	<b>08</b>
ERFA „Unternehmerinnen im Handwerk“   <i>Tagung</i>	<b>09</b>
ERFA „Next Generation“   <i>Tagung</i>	<b>09</b>

### Betriebswirtschaftliche Grundlagen im Handwerk

BWA lesen und verstehen   <i>Webinar</i>	<b>10</b>
Digitalisierung im Abrechnungsverfahren   <i>Webinar</i>	<b>10</b>
Prüffelder im Handwerk bei Betriebsprüfungen   <i>Webinar</i>	<b>11</b>
Planungsrechnungen zur Unternehmensführung und für Finanzierungen   <i>Webinar</i>	<b>11</b>

### Coaching

Individuelles Coaching für Unternehmer   <i>Coaching</i>	<b>12</b>
--	-----------

### Verkauf und Marketing

Quereinsteiger Badberater   <i>Seminarreihe</i>	<b>13</b>
Raumfotografie - Bessere Referenzfotos selbst erstellen   <i>Tagesseminar</i>	<b>14</b>
Fachplaner für altersgerechte Bäder - mit Zertifikat   <i>Tagesseminar</i>	<b>16</b>
Verkaufstraining   <i>Vor-Ort-Training</i>	<b>17</b>
Reklamations- und Beschwerdemanagement   <i>Tagesseminar</i>	<b>18</b>

### Mitarbeiter Montage + Azubis

Der perfekte Auftritt beim Kunden   <i>Tagesseminar</i>	<b>19</b>
---	-----------

### Verwaltung

Alles in Ordnung! Büroorganisation leicht gemacht   <i>Tagesseminar</i>	<b>20</b>
Der gute Ton am Telefon   <i>Tagesseminar</i>	<b>21</b>

### Abteilungsübergreifend

Teamtraining   <i>Vor-Ort-Training</i>	<b>22</b>
--	-----------

### GARANT vor Ort bei Lieferanten

Praxisorientiertes Informationsformat   <i>Werksbesichtigung + Schulung</i>	<b>23</b>
---	-----------

## Beratung

### Erfolgsorientierte Beratung im persönlichen Dialog

In der Beratung von Handwerksbetrieben folgen wir einem einfachen Prinzip:

Wir kombinieren Ihr Wissen und Ihre Erfahrungen mit dem Wissen und den Erfahrungen des Beraters. Während der Unternehmer sein Unternehmen und sein Handwerk „aus dem Effeff“ beherrscht, bringt der Berater sein fundiertes Wissen über strategische Optionen, eine Methodenkompetenz sowie ein breites Erfahrungsspektrum gleich oder ähnlich gelagerter Ausgangssituationen mit. Hier profitieren Sie besonders von der Spezialisierung der GARANT Bad + Haus-Akademie auf das SHK-Fachhandwerk.

Aus der Summe des Know-hows entwickelt sich die Kraft, notwendige Veränderungen einzuleiten und konsequent umzusetzen. Dabei setzen wir auf einen intensiven persönlichen Dialog. Wir hören zu, reflektieren, sagen offen unsere Meinung und entwickeln gemeinsam mit Ihnen eine Strategie, die zu Ihrem Unternehmen, seiner Historie, seinen Werten und Zielen passt - und das alles kompromisslos diskret.

**Jede Beratungseinheit ist ein Gewinn für Sie und Ihr Unternehmen.**

#### Unsere Vorgehensweise bei der Beratung

1. Erstgespräch zum Kennenlernen und um den Beratungsumfang zu klären
2. Auftragserteilung nach Erstellung eines individuellen Angebots für Ihren Beratungsbedarf
3. Durchführung der Beratung

Wir bieten Ihnen Beratungsleistungen in folgenden Bereichen:

#### Personalentwicklung / Personalberatung

- Konzepte zur Personalentwicklung
- Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile
- Begleitung bei Einstellungsgesprächen und Entwicklungsgesprächen
- Entlohnungssysteme und Qualifizierungskonzepte

#### Betriebswirtschaftliche Beratung

- Betriebswirtschaftlicher Check
- Kostenoptimierung
- Existenzgründung
- Finanzierung
- Sanierung
- Ertrags- /Umsatz- /Liquiditätsplanung

#### Unternehmensentwicklung

- Strategieberatung (Workshop)
- Monitoring

#### Unsere Stärken - Ihre Vorteile

- Spezielles Branchen-Know-how
- Langjährige Erfahrung in der Beratung
- Einmaliges Netzwerk aus Handwerkspartnern, Dienstleistern und Lieferanten
- Synergieeffekte durch kurze Wege im Verband
- Individuelle, persönliche Beratung
- Garantierte Diskretion
- Kostengünstige Beratung durch Verbandssubvention

Sprechen Sie uns an,  
nach einem kostenlosen  
Erstgespräch erstellen  
wir Ihnen ein individuelles  
Angebot.  
**Sind Sie GARANT Profi?  
Dann erhalten Sie einen  
vergünstigten Preis!**

## Beratung

### Für die Zukunft Ihres Unternehmens: Nachfolgeberatung

In Ihrem Unternehmen stecken Erfahrung, Herzblut, ein gutes Stück Ihres Vermögens sowie eine über Jahre aufgebaute regionale Bekanntheit. All das für die Zukunft zu sichern, erfordert Weitblick und Fingerspitzengefühl, vor allem aber eine Konzeption, die als roter Faden für einen mehrjährigen Entwicklungsprozess dient.

In einer sich immer schneller wandelnden Geschäftswelt und einem stetigen Wertewandel, der sich insbesondere bei jüngeren Generationen und damit potenziellen Nachfolgern zeigt, ist eine sichere Nachfolgeregelung kein Selbstläufer. Ob die Nachfolge aus der eigenen Familie, aus dem Kreis bewährter Mitarbeiter oder von externen Kandidaten geplant ist, die zu überwindenden Hürden sind vielfältig. Sie reichen von Vermögen, Steuern und Finanzierung bis hin zu persönlichen oder innerfamiliären Fragen der Lebensplanung.

Am Ende sollte eine Lösung herauskommen, die für Sie persönlich tragfähig ist und gleichzeitig dem Nachfolger eine realistische Zukunftsperspektive gibt.

#### Gerne beraten und begleiten wir Sie und Ihr Unternehmen auf dem Weg zu einer gesicherten Unternehmensnachfolge.

##### Dazu bieten wir Ihnen

- Persönliches Beratungsgespräch zur gemeinsamen Definition der Ausgangslage, der Rahmenbedingungen und Ihrer Ziele
- Erstellung einer Nachfolgeplanung mit Beschreibung aller Meilensteine
- Begleitung der Umsetzung der Nachfolgeregelung
- Training und Coaching Ihres Nachfolgers

##### Nutzen

- Professionelle Koordination des gesamten Nachfolgeprozesses durch erfahrene Experten
- Nutzung des Branchen-Know-hows bei Bewertungs- und Finanzierungsfragen sowie Einarbeitung des Nachfolgers
- Ein auf Sie persönlich und Ihr Unternehmen individuell angepasstes Konzept

##### Kosten

Sprechen Sie uns an, nach einem kostenlosen Erstgespräch erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot.

**Sind Sie GARANT Profi? Dann erhalten Sie einen vergünstigten Preis!**

## Ordnungsgemäße Führung

### Verfahrensdokumentation und Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff (GoBD)

Die Verfahrensdokumentation und das interne Kontrollsystem (IKS) sind mit Einführung der GoBD zunehmend in den Fokus der Betriebsprüfer gelangt. Jedes Unternehmen - egal welcher Größe - ist verpflichtet, eine Verfahrensdokumentation für die Organisation der Buchführung und ein IKS zu haben und diese regelmäßig auf Veränderungen zu überprüfen. Die Veränderungen sind zu dokumentieren. Bei Unternehmen, die ihre Buchhaltung an den Steuerberater oder ein externes Buchhaltungsbüro ausgelagert haben, endet die Dokumentationspflicht nicht mit der Abgabe der Unterlagen an den jeweiligen Dienstleister. Auch dieser hat für jeden einzelnen Fall eine entsprechende Dokumentation zu führen. Die Vorlage der Unterlagen wird bei Betriebsprüfungen regelmäßig gefordert. Das komplette Fehlen oder auch nur die Nicht-Versionierung der Dokumentationen führt zu formellen Mängeln in der Buchhaltung. Sind Sie und Ihr Steuerberater darauf vorbereitet?

##### Inhalte

- Anwendungsbereich und Auswirkungen der neuen GoBD
- Verantwortlichkeit und Anwendung am Praxisfall
- Musterverfahrensdokumentation des AWV

##### Nutzen

- Praxisnahe Vermittlung aller wichtigen Informationen zum Aufbau und zur Erstellung der Dokumentationen sowie zu den entsprechenden gesetzlichen Regelungen
- Sie erarbeiten gemeinsam anhand der Musterverfahrensdokumentation der Arbeitsgemeinschaft für wirtschaftliche Verwaltung e.V. (AWV) die notwendigen Inhalte für einen Standardfall
- Darstellung anhand von Praxisbeispielen
- Optimale Vorbereitung, um die neuen Vorschriften gemeinsam mit Ihrem Steuerberater korrekt umzusetzen und in Ihrer täglichen Praxis anzuwenden

##### Ort

Rheda-Wiedenbrück oder Raum Hannover

##### Referent

Michael Gärtner,  
Diplom-Finanzwirt,  
Steuerberater

##### Termine

18.09.2019 oder 27.11.2019

##### Dauer des Seminars

1 Tag

##### Kosten

325 Euro (Mindestteilnahme 8 Personen)

**Sind Sie GARANT Profi?**

**Dann erhalten Sie 10 % Rabatt!**

## Erfahrungsaustausch

### ERFA

#### Unsere Bad + Haus ERFA-Gruppen bieten eine lebendige Plattform für Gespräche von Unternehmer zu Unternehmer.

Eine ERFA-Teilnahme schlägt sich nachweislich im Unternehmenserfolg nieder. Durch den regelmäßigen Austausch mit Unternehmerkollegen und -kolleginnen entsteht so ein wertvolles Netzwerk. Nutzen Sie unsere ERFA-Gruppen, um immer einen Schritt voraus zu sein.

#### Durchführung

- Es gibt zwei Tagungen pro Jahr: eine im Frühjahr und eine im Herbst
- Die Zeit für inhaltliche Themen (Workshop, Diskussion, Impulsvortrag) liegt bei mind. 8 Std.
- Zum Ausklang haben wir immer ein kleines Rahmenprogramm für Sie vorbereitet
- Wir organisieren die ERFA-Treffen komplett und begleiten die Veranstaltung natürlich auch vor Ort

#### Teilnahme

- Die Teilnahme an ERFA-Gruppen steht grundsätzlich allen Partnern von GARANT Bad + Haus offen
- GARANT Bad + Haus führt geeignete Unternehmen (verkaufsaktiv, informationsaffin, mit langfristigem Interesse an der ERFA-Arbeit) in Gruppengrößen von 8 bis 12 Unternehmen organisatorisch zusammen

#### Nutzen

- Erfahrungen von anderen Teilnehmern für das eigene Unternehmen nutzen
- Aufbau eines Netzwerks mit gleichgesinnten Gesprächspartnern
- Gemeinsam Herausforderungen in der Zukunft bewältigen

#### Allgemeine Informationen

- Abschluss eines Teilnahmevertrages
- In Jahresgebühr enthalten: Organisation, Moderation, GARANT Akademie, Tagungsverpflegung, Raummiete, Technik etc.
- Zusätzliche Kosten wie Rahmenprogramm, Abendessen und zusätzliche Referenten werden zu gleichen Teilen pro Teilnehmer berechnet
- Die Hotelübernachtungen werden von Ihnen vor Ort gezahlt

Zusätzlich zur „klassischen“ ERFA bieten wir Ihnen noch:

#### ERFA „Unternehmerinnen im Handwerk“

Frauen aus der ersten Handwerks-Reihe haben hier die Möglichkeit, sich auszutauschen und ganz nach ihrem Wunsch Themen für sich in der Gruppe zu erarbeiten.

#### ERFA „Next Generation“

„Next Generation“ steht für die kommende Führungsgeneration in Handwerksbetrieben, welche zum Unternehmer im Handwerk reifen will. Ob bereits in voller Verantwortung oder vor der Betriebsübernahme in den nächsten Jahren – hier profitieren alle Teilnehmer vom Austausch untereinander.

#### Kosten

799 Euro pro Jahr / Person  
GARANT Profi:  
199 Euro pro Jahr / Person

#### Dauer

1,5 Tage / 2x im Jahr

#### Ort

Unterschiedliche Orte

## Betriebswirtschaftliche Grundlagen im Handwerk

### BWA lesen und verstehen

#### Inhalte

- Was ist eigentlich eine BWA?
- Darstellungsformen
- Auswertungsmöglichkeiten für den Unternehmer
- Zusammenhang zur Saldenliste
- Bedeutung für Unternehmen und Kreditinstitute
- Die BWA als Einstieg in die Unternehmensplanung

#### Nutzen

- Mehr Sicherheit im Unternehmeralltag
- Kompakte Vermittlung von betriebswirtschaftlichem Know-how
- Nutzen Sie die wertvolle Informationsquelle BWA und haben Sie die Kontrolle über die finanzielle Situation Ihres Unternehmens
- Beurteilen Sie die Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens und decken Sie mögliche Schwachstellen auf

#### Referent

Michael Gärtner, Diplom-Finanzwirt, Steuerberater

**Termin** ab 2. Halbjahr 2019

**Dauer des Webinars** 1,5 Stunden

**Kosten** 150 Euro (Mindestteilnehmer 10 Personen)

Sind Sie GARANT Profi? Dann erhalten Sie 10% Rabatt!

## Betriebswirtschaftliche Grundlagen im Handwerk

### Digitalisierung im Abrechnungsverfahren

#### Inhalte

- Verfahren und Nutzen
- Die ZUGFeRD-Rechnung
- Digitale Ein- und Ausgangsrechnungen im Hinblick auf Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung - insbesondere Einhaltung der GoBd (BMF vom 14.11.2014)

#### Nutzen

- Optimierung der Prozesse in Ihrem Rechnungswesen
- Kostenreduzierung durch Wegfall von Material und Porto
- Machen Sie sich fit für die Zusammenarbeit mit öffentlichen Auftraggebern

#### Referent

Michael Gärtner, Diplom-Finanzwirt, Steuerberater

**Termin** ab 2. Halbjahr 2019

**Dauer des Webinars** 1,5 Stunden

**Kosten** 150 Euro (Mindestteilnehmer 10 Personen)

Sind Sie GARANT Profi? Dann erhalten Sie 10% Rabatt!

## Betriebswirtschaftliche Grundlagen im Handwerk

### Prüffelder im Handwerk bei Betriebsprüfungen

#### Inhalte

- Bedeutung von Richtsätzen
- Nachkalkulationen anhand verschiedener Prüfungsansätze
- Neue Möglichkeiten der digitalen Betriebsprüfung

#### Nutzen

- Keine Angst vor der nächsten Betriebsprüfung
- Wissen, was kommt und Vermeidung möglicher Fehler
- Minimieren Sie die Gefahr von Prüfungsfeststellungen

#### Referent

Michael Gärtner, Diplom-Finanzwirt, Steuerberater

**Termin** ab 2. Halbjahr 2019

**Dauer des Webinars** 1,5 Stunden

**Kosten** 150 Euro (Mindestteilnehmer 10 Personen)

Sind Sie GARANT Profi? Dann erhalten Sie 10% Rabatt!

#### Technische Voraussetzungen

Zur Teilnahme an unseren Webinaren benötigen Sie lediglich einen PC oder Laptop mit einer Internetverbindung (möglichst DSL) und Lautsprecher oder ein Headset. Außerdem können Sie mit einem mobilen Endgerät (Smartphone, Tablet-PC) in Kombination mit der kostenlosen App „Adobe® Connect™ Mobile“ teilnehmen.

## Betriebswirtschaftliche Grundlagen im Handwerk

### Planungsrechnungen zur Unternehmensführung und für Finanzierungen

#### Inhalte

- Möglichkeiten der Planung anhand vorhandener Zahlen aus der Finanzbuchhaltung
- Nutzen für den Unternehmer aus Rentabilitäts- und Liquiditätsplanungen
- Anforderungen der Kreditinstitute bei Investitions- und Betriebsmittelfinanzierungen

#### Nutzen

- Kompakte Vermittlung von betriebswirtschaftlichem Know-how
- Mehr Sicherheit bei der Planung zukünftiger Investitionen

#### Referent

Michael Gärtner, Diplom-Finanzwirt, Steuerberater

**Termin** ab 2. Halbjahr 2019

**Dauer des Webinars** 1,5 Stunden

**Kosten** 150 Euro (Mindestteilnehmer 10 Personen)

Sind Sie GARANT Profi? Dann erhalten Sie 10% Rabatt!

## Coaching

### Individuelles Coaching für Unternehmer

Sie möchten sich als Unternehmerpersönlichkeit weiterentwickeln?

Sie möchten Ihre Führungspersönlichkeit stärken?

Sie möchten wichtige Entscheidungen mit einem kompetenten Partner in vertraulichen Gesprächen reflektieren?

Wir sind Ihr Sparringspartner auf Augenhöhe zu den Themen zukünftige Ausrichtung des Unternehmens, Moderation von Entscheidungsprozessen im Unternehmen und Persönlichkeitsentwicklung.

#### So gewinnen Sie durch unser individuelles Coaching

- Förderung und Unterstützung des Führungserfolges, Erreichen Ihrer persönlichen Ziele
- Sie kennen Ihre Stärken und Schwächen und gehen optimal damit um
- Sie erweitern Ihre Handlungs- und Entscheidungskompetenzen
- Sie gehen gestärkt in neue Situationen und stellen sich neuen Aufgaben
- Sie kennen Ihre Prioritäten und schaffen sich eine ausgeglichene Work-Life-Balance

#### Wir bieten Ihnen individuelles Coaching in folgenden Bereichen

- Persönliche Entwicklung des Unternehmers und des Nachfolgers
- Begleitung bei der Neuausrichtung des Unternehmens
- Begleitung bei Veränderungsprozessen

#### Unsere Vorgehensweise beim individuellen Coaching

- Persönliches Kennenlernen
- Zielsetzung und Auftragsklärung
- Durchführung der Coachingmaßnahmen über den festgelegten Zeitraum
- Regelmäßige Standortbestimmung

Sprechen Sie uns an, nach einem kostenlosen Erstgespräch erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot.

**Sind Sie GARANT Profi? Dann erhalten Sie einen vergünstigten Preis!**

## Verkauf und Marketing

### Quereinsteiger Badberater - mit Zertifikat

Die Planung von Komplettbädern und anspruchsvollen Teilrenovierungen stellt komplexe Anforderungen an unsere Handwerksbetriebe, bei gleichzeitigem Fachkräftemangel. Mit unserem Quereinsteigerprogramm qualifizieren wir Ihre Mitarbeiter zu professionellen Badberatern, die Ihren Kunden kompetente Ansprechpartner sind - von der Bedarfsanalyse bis zur Abnahme. Im Mittelpunkt steht dabei die gestalterische Badplanung. Durch die praxisorientierte Schulung in Materialien sowie Planungstools, zu den Lernfeldern Verkauf, Kundenbetreuung, Gestaltung und Projektbegleitung sind Ihre Mitarbeiter bestens gerüstet, um Ihre Kunden mit der Planung individueller Bäder zu begeistern.

#### Inhalte

- Bedarfsorientiertes Verkaufen für unterschiedliche Zielgruppen
- Grundsätze und Techniken moderner Badplanung
- Gestaltung, Stil- und Materialkunde
- Kalkulation, Verkaufsprozess und Aftersales
- Planungsansätze für individuelle Kundenwünsche und Räume

#### Zielgruppe

- Qualifizierung für Quereinsteiger
- Schulung Ihrer Familienmitglieder
- Weiterentwicklung Ihrer kaufmännischen Mitarbeiter
- Weiterbildung für Ihre gewerblichen Mitarbeiter

#### Nutzen

- Kompakte Ausbildung von Quereinsteigern zu kompetenten Badberatern oder Bindung und Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiter
- Training bestens geeignet zur berufsbegleitenden Qualifizierung
- Praxisnahe Themen und ausgewählte Referenten
- Einbindung von Herstellern ermöglicht Schulung direkt an den Materialien

#### Dauer

11-12 Präsenztage, organisiert in 6 Blöcken à 1,5 bis 2 Tagen.

In 6 Monaten zum Badberater mit Zertifikat!

#### Ort

Wechselnde Veranstaltungsorte

#### Kosten

2.399 Euro (ohne Anreise und Übernachtung, Durchführung ab 12 Teilnehmer)

**Sind Sie GARANT Profi? Dann erhalten Sie 10 % Rabatt!**



## Verkauf und Marketing

### Raumfotografie -

### Bessere Referenzfotos selbst erstellen

Bilder sind das wichtigste Gestaltungsmittel für einen guten Marketingauftritt. Und jeder weiß schon lange: Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Nur ein wirklich gelungenes Foto kann sich in der heutigen digitalen Bilderflut behaupten und als überzeugende Referenz für das neue Bad beim Kunden oder bei der Präsentation der eigenen Ausstellung funktionieren.

In den Ausstellungsräumen am Veranstaltungsort können Sie in einem gemeinsamen Workshop das Erlernte aus dem Seminar üben.

#### Inhalte

##### Der fotografische Blick - Was gute Bilder ausmacht

- Unterschied zwischen der dreidimensionalen Raumwahrnehmung und dem zweidimensionalen Bild
- Gestaltungsmerkmale und Gestaltungsregeln für die Bildaufteilung
- Perspektivische Wirkungen erkennen und bewusst einsetzen
- Inhalt und Motiv des Bildes getreu dem Motto: besser „wie“ als „was“
- Umgang mit dem vorhandenen Raum- und Tageslicht
- Shooting - das Aufgabenpaket für einen guten Fotografen

##### Kamera und Technik - Der sichere Umgang mit dem Werkzeug

- Spiegelreflex, System, Kompakt oder Handy? Der Einfluss von Technik auf die Bildqualität
- Einstellungssache - Sinn und Unsinn der vielen Knöpfe und Menüs
- Fokus und Blende: Scharf und Unschärf - das A und O des guten Bildes
- Belichtung und Zeit: Zu hell oder zu dunkel? Die Mischung macht's!
- Stative, Fernauslöser und Co. - langes Stillhalten wird möglich

##### Workshop

- Gemeinsame Übungen und das Erstellen von eigenen Bildern

#### Nutzen

- Sie lernen, einen Blick für gute Fotos zu entwickeln
- Vorhandene Raumsituationen in gelungene Bilder umsetzen
- Sicherer Umgang mit der Kamera

#### Voraussetzungen

- Interesse an besseren Fotos, eigene digitale Kamera (bestenfalls Spiegelreflex oder Systemkamera - Handykamera ist ebenfalls möglich), Handbuch der Kamera, wenn möglich ein Stativ

#### Referent

Christian Wadsack

#### Termine

22.02.2019 oder  
25.10.2019

#### Dauer

1 Tag

#### Ort

HSK - Duschkabinenbau  
in Olsberg

#### Kosten

475 Euro (Mindest-  
teilnehmer 8 Personen)  
Sind Sie GARANT Profi?  
Dann erhalten Sie 10 %  
Rabatt!



## Verkauf und Marketing

### Fachplaner für altersgerechte Bäder - mit Zertifikat

Mit unserem exklusiven Seminarangebot sichern Sie sich Know-how für den Zukunftsmarkt der barrierefreien Bäder. Nach nur einem Seminartag sind Sie bestens gewappnet, um Ihre Kunden ab 50 rund ums Thema altersgerechte Bäder optimal zu beraten.

Die Seminarinhalte sind für den Neu- und Umbau von Privatbädern konzipiert. Neben den normativen, ergonomischen und rechtlichen Rahmenbedingungen werden vor allem Planungsbeispiele für zukunftssichere Bäder entwickelt. Ziel ist es, Bäder so zu planen, dass der Komfort und die Sicherheit für alle Familienmitglieder erhöht werden und dennoch ein modernes Bad entsteht.

#### Inhalte

- Neu- und Umbau von Privatbädern „barrierefrei“
- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Planungsbeispiele für zukunftssichere Bäder
- Informationen zu aktuellen Fördermöglichkeiten

#### Nutzen

- Als Spezialist wahrgenommen werden
- Differenzieren Sie sich vom Wettbewerb
- Erhalten Sie ein Zertifikat und werben Sie damit

#### Termine

Werden noch bekannt gegeben

#### Ort

Rheda-Wiedenbrück oder Raum Frankfurt

#### Dauer

1 Tag, 9 bis 17 Uhr

#### Kosten

350 Euro (Mindestteilnehmer 8 Personen)

Sind Sie GARANT Profi?

Dann erhalten Sie 10 %

Rabatt!

## Verkauf und Marketing

### Verkaufstraining für Handwerksbetriebe (Vor-Ort-Training)

Nach einem Vorgespräch legen wir gemeinsam mit Ihnen die Inhalte für ein individuelles Verkaufstraining fest, in dem Ihre Mitarbeiter lernen, wie sie ihre Kundengespräche systematisch und damit erfolgreich gestalten - von der Kundenansprache über die Bedarfsanalyse und Beratung bis zum Abschluss.

Einsteiger, fortgeschrittene Verkäufer oder Profis - da wir das Training individuell für Ihren Betrieb gestalten, können wir genau auf die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter eingehen.

#### Inhalte zum Beispiel

- Kundenführung im Verkaufsgespräch
- Bedürfnisse, Bedarfsanalyse, Fragetechniken
- Kundentypen
- Der Faktor Sympathie im Verkaufsgespräch und wie Sie diesen aufbauen
- Körpersprache
- Emotionales Verkaufen
- Umgang mit dem Kundenbudget
- Keine Angst vor Preisgesprächen
- Umgang mit Widerständen und Einwänden
- Trading up und Zusatzverkäufe selbstbewusst umsetzen
- Erfolgreiche Angebotsverfolgung

#### Nutzen

- Ihre Mitarbeiter bekommen das passende Handwerkszeug für erfolgreiche Verkaufsgespräche
- Individuell auf Ihren Betrieb angepasst
- Gezieltere Bedarfsanalyse
- Höhere Abschlussicherheit und -quote
- Mehr Kundenzufriedenheit
- Umsatzsteigerung durch Kundenbegeisterung
- Gezielte Auswahl eines geeigneten Referenten

#### Referent

Individuell für Ihren Betrieb

#### Termin

Nach Vereinbarung

#### Ort

In Ihrem Betrieb oder einem Tagungsraum Ihrer Wahl

#### Dauer

Gestalten wir nach Ihren Bedürfnissen

#### Kosten

Abhängig vom individuellen Umfang

Sind Sie GARANT Profi?

Dann erhalten Sie 10 %

Rabatt!

## Verkauf und Marketing

### Reklamations- und Beschwerdemanagement

Perfekte Kundenorientierung braucht auch ein gutes Beschwerdemanagement. Beschwerden bereiten zusätzliche Arbeit, verursachen unnötige Kosten und beanspruchen Zeit. Zeit, die wir in der Regel nicht haben. Dennoch, bearbeiten wir unsere Beschwerden nicht professionell, ist der Kunde schneller beim Mitbewerber, als uns lieb ist. Mit dem Aufbau eines Beschwerdemanagement-Systems binden wir unsere Kunden langfristig an unser Unternehmen. Entspannter arbeiten für glückliche, loyale Kunden.

#### Inhalte

- Beschwerden beginnen im Kopf - Innere Einstellung
- Unterschiedliche Beschwerdetypen
- Feedback, positive Wörter, Fragetechniken im Zusammenhang mit Beschwerden
- Beschwerden managen:
  - im direkten Gespräch
  - am Telefon
  - schriftlich per E-Mail oder Brief
  - im Internet
- Aufbau individueller Beschwerdemanagement-Systeme

#### Nutzen

- Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Vermeidung unnötiger Kosten und Zeitersparnis
- Mehr Sicherheit bei Ihren Mitarbeitern, keine Angst vor unzufriedenen Kunden
- Mehr Spaß bei der Arbeit
- Trotz Reklamation Kunden begeistern und binden
- Sicherung der Weiterempfehlung

#### Referentin

Susanne Lührmann

#### Termin

12.03.2019: 14 bis 18 Uhr +  
13.03.2019: 9 bis 17 Uhr

#### Ort

Raum Hannover

#### Dauer

1,5 Tage

#### Kosten

630 Euro (Mindest-  
teilnehmer 8 Personen)

Sind Sie GARANT Profi?

Dann erhalten Sie 10 %

Rabatt!

## Mitarbeiter Montage und Azubis

### Der perfekte Auftritt beim Kunden

Begeistern Sie Ihre Kunden mit Ihrem individuellen Service. Faszinieren Sie mit einem ausgezeichneten Auftreten bei Ihren Kunden. Gewinnen Sie Sicherheit in schwierigen Situationen. Ein professionelles und souveränes Verhalten hilft Ihnen dabei.

#### Inhalte

- Professioneller Auftritt
- Grüßen, Begrüßen, Vorstellen
- Kundenansprache
- Arbeiten vor Ort
- Allgemeine Verhaltensregeln
- Erfolgreiche Abnahme beim Kunden
- Firmenfahrzeug
- Small Talk
- Telefonische Absprachen
- Umgang mit schwierigen Situationen, Kritik und Beschwerden

#### Nutzen

- Steigerung Ihrer Wettbewerbsfähigkeit und Ihrer Erträge
- Umsatzsteigerung durch Kundenbegeisterung
- Empfehlungsmarketing statt Negativwerbung
- Ihre Mitarbeiter erlernen die Soft Skills, die sie für Ihre Arbeit beim Kunden benötigen - denn Fachwissen alleine reicht heute nicht mehr aus!
- Mehr Sicherheit im Kundenkontakt

#### Referentin

Susanne Lührmann

#### Termin

22.05.2019

#### Ort

Rheda-Wiedenbrück

#### Dauer

1 Tag, 9 bis 17 Uhr

#### Kosten

385 Euro (Mindest-  
teilnehmer 8 Personen)

Sind Sie GARANT Profi?

Dann erhalten Sie 10 %

Rabatt!

## Verwaltung

# Alles in Ordnung! - Büroorganisation leicht gemacht

Mangelnde Büroorganisation kostet Zeit, Nerven und Geld. Das größte Problem ist die tägliche Papierflut. In vielen Betrieben gibt es weder eine systematische Ablage noch eine funktionierende Wiedervorlage. Untersuchungen haben gezeigt, dass Arbeitnehmer im Büro durchschnittlich 19 %, also ca. 1,5 Stunden ihrer Arbeitszeit, mit ineffizientem Arbeiten und überflüssigem Suchen von Unterlagen verbringen. In diesem Seminar lernen Sie, Standards zu definieren und Richtlinien für die Arbeitsabläufe festzulegen, um eine systematische und effiziente Büroorganisation aufzubauen und sich selbst besser zu organisieren.

### Inhalte

- Einführung in die Thematik Ordnung im Büro
- Schreibtischmanagement - Der organisierte Schreibtisch
- Vom Chaos zum System - Systematische und schlanke Ablage
- Ordnung und Ablage im PC
- Organisations- und Planungshilfen

### Nutzen

- Festlegung von Richtlinien für Ihre Arbeitsabläufe
- Definition von Standards
- Aufbau einer systematischen und effizienten Büroorganisation
- Bessere Organisation
- Entlastung Ihrer Mitarbeiter
- Minimierung der Fehlerhäufigkeit
- Zeitersparnis und mehr Spaß bei der Arbeit

#### Referentin

Susanne Siekmeier

#### Termin

04.06.2019

#### Ort

Raum Köln / Bonn

#### Dauer

1 Tag, 9 bis 17 Uhr

#### Kosten

325 Euro (Mindestteilnehmer 8 Personen)

Sind Sie GARANT Profi?

Dann erhalten Sie 10 % Rabatt!

## Kombi-Angebot

„Alles in Ordnung!“ +

„Der gute Ton am Telefon“

zusammen für nur **550 Euro**

## Verwaltung

# Der gute Ton am Telefon

Das Telefon, egal ob im Büro oder mobil, gehört für jeden Handwerksbetrieb zum Arbeitsalltag und ist in der heutigen Zeit neben dem Computer unser wichtigstes Kommunikationsmittel. Ob Erstkontakte, Terminvereinbarungen, Reklamationen, Routine- oder Konfliktgespräche - in jeder Situation und bei jedem Gesprächspartner effizient und professionell zu bleiben, ist eine Kunst. Wer diese beherrscht, ist nicht nur eine gute Visitenkarte für den Betrieb, sondern schafft auch für sich selbst eine optimale Voraussetzung für ein positives, wertschätzendes und möglichst stressfreies Telefonverhalten.

### Inhalte

- Grundlagen serviceorientierter Kommunikation am Telefon
- Die fünf Phasen eines Telefongespräches
- Eingehende Anrufe kompetent steuern und bearbeiten
- Vorbereitung und Verbindlichkeit abgehender Anrufe
- Durch Fragetechniken und aktives Zuhören die Gesprächsführung übernehmen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Persönliche Arbeitsorganisation

### Nutzen

- Optimierung Ihres Telefonverhaltens
- Kunden- und serviceorientierte Steuerung von Telefongesprächen
- Verbindliche Gestaltung von Telefongesprächen
- Abgrenzung in schwierigen Situationen
- Zeitsparende Erzielung verbindlicher Vereinbarungen
- Mehr Sicherheit bei Ihren Mitarbeitern, keine Angst vor schwierigen Anrufen

#### Referentin

Susanne Siekmeier

#### Termin

05.06.2019

#### Ort

Raum Köln / Bonn

#### Dauer

1 Tag, 9 bis 17 Uhr

#### Kosten

325 Euro (Mindestteilnehmer 8 Personen)

Sind Sie GARANT Profi?

Dann erhalten Sie 10 % Rabatt!

### Abteilungsübergreifend

## Teamtraining - Potenziale im Team erkennen, stärken und weiterentwickeln (Vor-Ort-Training)

Hinter jedem gut aufgestellten Unternehmen verbirgt sich ein perfekt funktionierendes Team. Die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen und den einzelnen Mitarbeitern gelingt nahezu reibungslos. Ein erfolgreiches Team ist leistungsstark, dynamisch, zielorientiert und strukturiert. Gezielte Maßnahmen zur Teamentwicklung unterstützen Sie, das Leistungspotenzial Ihrer Mitarbeiter voll auszuschöpfen. Teamentwicklung dient der Fachkräftesicherung sowie der Steigerung der Kundenzufriedenheit. Brennpunkte im Unternehmen werden gezielt und lösungsorientiert angegangen.

### Inhalte zum Beispiel

- Umgang im Team
- Kommunikation im Team
- Feedback geben und nehmen
- Einsatz abgestimmter Methoden auf das jeweilige Unternehmen, das Team und den Anlass

### Nutzen

Leistungssteigerung durch:

- Besseres Verständnis füreinander
- Besserer Umgang miteinander
- Optimierung der Prozesse im Unternehmen
- Zufriedenere, motiviertere und verantwortungsbewusstere Mitarbeiter
- Bindung Ihrer Mitarbeiter

#### Referent

Individuell für Ihren Betrieb

#### Termin und Ort

Auf Anfrage

#### Dauer

Gestalten wir nach Ihren Bedürfnissen

#### Kosten

Abhängig vom individuellen Umfang

Sind Sie GARANT Profi?

Dann erhalten Sie 10 %

Rabatt!

### GARANT vor Ort bei Lieferanten

## Erfahrungen aus erster Hand: Werksbesichtigungen und Schulungen bei ausgewählten Lieferanten

Mit unserem praxisorientierten Informationsformat „GARANT vor Ort“ kombinieren wir für Sie praxisnahe Produktschulungen mit der Möglichkeit, unsere Lieferanten näher kennen- und verstehen zu lernen – außerhalb von Messestress und anderen Seminaren. In kleineren, ausgewählten Besuchergruppen bringen wir Ihnen die Produkte und Mehrwerte der Lieferanten näher.

### Inhalte

- Werks- und Produktions-Besichtigungen
- Praxisnahe Produktvorstellungen
- Testen von Materialien + Eigenschaften
- Darstellung spezieller Mehrwerte eines Lieferanten
- Organisiertes Rahmenprogramm

### Nutzen

- Einblicke hinter die Kulissen
- Vertiefung der Produktkenntnisse
- Erfahrungsaustausch

### Veranstaltungen

Haben Sie Interesse, bei GARANT vor Ort dabei zu sein?

Dann kontaktieren Sie uns!

Wir werden Sie über die anstehenden Termine informieren.

#### Kosten

Sie tragen lediglich die Anreise- und die Übernachtungskosten

#### Dauer

1-1,5 Tage

#### Ort

Beim Hersteller

## Ihre Berater und Coaches



### **Erik Ewald Schillig**

**Leiter GARANT Akademie**

- Coaching für Unternehmer und Nachfolger
- Betriebsberatung
- Strategieberatung/Unternehmensentwicklung
- Nachfolgeberatung
- Personal-/Führungskräfteentwicklung



### **Nils Trelenberg**

**GARANT Akademie**

- Betriebsberatung
- Existenzgründungsberatung
- Personal-/Führungskräfteentwicklung

## Ihre Referenten



### **Susanne Lührmann**

**Fachwirtin für kfm. Betriebsführung, Kommunikationstrainerin**

Langjährige Trainerin mit eigenem Sanitärbetrieb und umfassender Erfahrung in der Betreuung von Handwerksbetrieben. Ihr Ziel ist es, Menschen dabei zu helfen, ihren Berufsalltag souveräner, professioneller und erfolgreicher zu meistern.



### **Susanne Siekmeier**

**Dozentin und Trainerin**

Unterstützt Unternehmer bei der Optimierung der Abläufe im Büro. Getreu dem Motto „aus der Praxis für die Praxis“ war sie für viele Handwerksbetriebe, auch aus dem SHK-Bereich, tätig.



### **Christian Wadsack**

**Dipl.-Ing. Innenarchitekt bdia**

Architekturfotograf aus Leidenschaft! Spezialisiert auf die zukunftsweisende Planung und kreative Gestaltung von Sanitär- und Heizungsausstellungen sowie auf innovative Bäder- und Wohnraumkonzepte.



### **Michael Gärtner**

**Diplom-Finanzwirt / Steuerberater**

Der frühere Betriebsprüfer betreut heute als Steuerberater eine Vielzahl an Handwerksbetrieben und ist nebenberuflich als Referent unter anderem für den Steuerberaterverband Niedersachsen Sachsen-Anhalt tätig.

## Ihr Kontakt zur GARANT Bad + Haus Akademie



### **Anne-Christine Schlangenotto**

Personalentwicklung

Trainingsmanagement GARANT Akademie

Tel.: +49 (0) 5242 409-164

Fax: +49 (0) 5242 409-3624

ac.schlangenotto@garant-gruppe.de



### **Sabina Settembrini**

Kommunikation

GARANT Bad + Haus

Tel.: +49 (0) 5242 409-165

Fax: +49 (0) 5242 409-365

s.settembrini@garant-gruppe.de



GARANT Marketing GmbH  
Hauptstraße 143 · D-33378 Rheda-Wiedenbrück  
Tel.: +49 (0) 5242 409-165 · Fax +49 (0) 5242 409-365  
badundhaus@garant-gruppe.de · www.garant-gruppe.de