

# Kommunikationsschule

Kommunizieren, präsentieren und verhandeln



Bildungspartner:

VERKAUF SCHWEIZ  
VENTE SUISSE  
VENDITA SVIZZERA



HSO macht Schule. Seit 1954.



# HSO

# Bildungsprogramm HSO Kommunikationsschule

## Lehrgänge Kommunikation/Verkauf

### Diplom

Dipl.  
Kommunikations-  
fachmann/-frau  
HSO

Dipl.  
Kundenberater/in

VERKAUF SCHWEIZ  
VENTE SUISSE  
VENDITA SVIZZERA



### Zertifikat 2

Lehrgang Kommunikation  
KOS 2

### Zertifikat 1

Lehrgang Kommunikation  
KOS 1

## Spezialmodule Verkauf für Unternehmen

### VEM 1

Telefonverkauf

### VEM 2

Innendienst

### VEM 3

Messen und  
Ausstellungen

### VEM 4

Beschwerde-  
management

### VEM 5

Event-  
Realisation

### VEM 6

Selbstmotivation  
im Verkauf

### VEM 7

Key Account  
Management

### VEM 8

Leadership  
im Verkauf

### Einzelcoachings

### Intensiv-Workshop Verkauf

## Inhalt

Kommunikation als Erfolgsposition	2
Kommunizieren und Verhandeln Zertifikats- und Diplomlehrgänge	3
Lehrgang Kommunikation Zertifikat KOS1	4
Lehrgang Kommunikation Zertifikat KOS2	8
Diplom in Kommunikation/Verkauf Dipl. Kommunikationsfachfrau/-fachmann HSO Dipl. Kundenberaterin/-berater Verkauf Schweiz	10
HSO als Bildungspartner für Ihr Unternehmen	11
Spezialmodule Verkauf Mitarbeiterschulung für Unternehmen	12
Gut zu Wissen	15
Schulgeld	17

## 2 Kommunikation als Erfolgsposition

Um wirtschaftlich Erfolg zu haben, müssen Menschen mit Menschen umgehen können. Sie müssen ihr Netzwerk pflegen, verhandeln können, Lösungen für komplexe Aufgabenstellungen finden, Konfliktsituationen meistern, mit Kritik konstruktiv umgehen, sich selbst darstellen können usw... Kurz, Kommunikation gehört heute zu den entscheidenden Schlüsselfähigkeiten, um im Beruf und Privatleben erfolgreich sein zu können.

Durch den Besuch der HSO Kommunikationsschule erlernen Teilnehmende, wirksam und nutzenorientiert zu kommunizieren. Bereits nach kurzer Zeit werden Gespräche geordneter, feinfühlicher und zielgerichteter geführt. Teilnehmende wissen im beruflichen Alltag und im Privaten gewinnend und konstruktiv mit Ihren Mitmenschen in Verbindung zu stehen. Kurz, sie kommunizieren und verkaufen Ihre Ideen, Dienstleistungen und Produkte spürbar besser.

Das Ausbildungskonzept der HSO wurde von Kommunikationsexperten entwickelt. Motivierte Trainer und Dozenten, mit langjähriger Erfahrung in der Kommunikation und in der Verhandlungsführung, garantieren eine spannende, lebhaft und praxisorientierte Ausbildung. Teilnehmende werden in Gruppen- und Einzelarbeiten aktiv in die Unterrichtsführung einbezogen. Transferübungen stellen sicher, dass das Gelernte auch aktiv angewendet werden kann, dass die Teilnehmenden keine Rollen spielen, sondern ihre Kommunikation bewusst aber weiterhin authentisch führen können.

Der Besuch der HSO Kommunikationsschule macht aber auch Spass. Häufig verbindet man Schule (leider) nicht mit Freude, sondern absolviert eine Weiterbildung rein sachlich motiviert. Entsprechend fehlt die sogenannte intrinsische Motivation. Hier versagen auch viele Firmenschulungen, die bei den Teilnehmenden statt echtem «feu sacré» nur Strohfeuer entfachen.

Die HSO Kommunikationsschule schafft echte Motivation: Kommunizieren, sich mit sich selbst auseinander setzen, Grundlagen der Psychologie direkt mit der beruflichen Praxis verknüpfen zu können, sind interessant und spannend. Da Gelerntes direkt im Alltag umgesetzt wird – quasi als Hausaufgabe – erfahren Teilnehmende und deren Umwelt unmittelbaren Nutzen, nachhaltig.

Damit gelingt es, wirtschaftliche, unternehmensbezogene Zielsetzungen mit den persönlichen Zielen der Teilnehmenden zu verknüpfen.

Mit dem Besuch der Kommunikationsschule entwickeln Sie sich persönlich und fachlich weiter.

Sie erfahren, wie Sie sich und Ihr Kommunikationsverhalten besser verstehen und auf der Basis allgemein gültiger Modelle sympathisch und überzeugend kommunizieren und argumentieren können. Der Gewinn an Selbstkenntnis führt zu mehr Selbstvertrauen. Ein Plus an Selbstvertrauen führt zu mehr Selbstsicherheit, womit Sie das Vertrauen Ihrer Mitmenschen leichter gewinnen.

Damit sind Sie in der Lage, sich selbst aber auch Ihnen anvertraute Produkte und Dienstleistungen mit grösserem Erfolg zu verkaufen.

Oft hören wir, dass jemand von sich behauptet, keine Verkäuferin bzw. kein Verkäufer zu sein. Der Begriff «Verkauf» ist in unserer Gesellschaft leider mit wenig Sympathie und Status besetzt. Unseres Erachtens gibt es jedoch nichts spannenderes, als andere Menschen für sich mit gemeinsamen Ideen und Projekten, gewinnen zu können.

Ähnlich dem Musizieren, kann proaktiv Kommunizieren bzw. Verkaufen von jedermann gelernt werden. Was es dazu braucht ist ein systematisches Programm (Noten) und praktisches Üben am Instrument (Sie selbst im Unterricht).

Selbstverständlich schaffen es nicht alle Musiker auf die Bühne... Grundfertigkeiten in der Kommunikation gehören jedoch zu jeder Arbeitnehmerin bzw. zu jedem Arbeit-

nehmer, ganz unabhängig von Beruf, Funktion und Stellung.

Ein fehlendes Kommunikationsverständnis kann nie durch Fachwissen kompensiert werden. Studien zeigen, dass neun von zehn Kündigungen in erster Linie an unzureichender Verständigung und nicht an den kritisierten Leistungen des betreffenden Mitarbeitenden scheitern. Der Besuch der Kommunikationsschule zeigt solche Mechanismen auf. Die Teilnehmenden erfahren, wie sie «Kommunikationsfallen» umgehen und mit ihrer Umwelt ganzheitlich und konstruktiv kommunizieren können.

Nach Abschluss der Lehrgänge für Kommunikation «KOS1» und «KOS2», können Sie Ihre Weiterbildung mit einer Diplomarbeit abschliessen. Je nach Inhaltsschwerpunkt und Zielsetzung Ihrer Arbeit erlangen Sie den Titel als Dipl. Kommunikationsfachfrau / Dipl. Kommunikationsfachmann HSO oder den Titel als Dipl. Kundenberaterin / Dipl. Kundenberater Verkauf Schweiz (siehe Übersichtstafel Umschlaginnenseite).

Unternehmen können Ihre Mitarbeitenden systematisch und kostengünstig auf besondere Aufgaben und Projekte im Verkauf vorbereiten. Der Lehrgang KOS1 bildet die ideale Basis für eine firmenbezogene Mitarbeiterschulung (siehe Kapitel Spezialmodule Verkauf).

Im Rahmen einer unverbindlichen Beratung, stellen wir Ihnen gerne das für Sie bzw. Ihr Unternehmen passende Bildungsangebot zusammen.

## 4 Lehrgang Kommunikation KOS1 Zertifikat KOS1

### Leitidee

Mit Menschen umzugehen, Kommunikation zu pflegen, verhandeln zu können, sind Schlüsselfähigkeiten, um beruflich aber auch privat Erfolg zu haben. In einem Dienstleistungsunternehmen haben drei von vier Mitarbeitenden regelmässigen Kundenkontakt – und, repräsentieren das Unternehmen nach aussen hin. Grundlagen der Kommunikation gehören somit zur Standardqualifikation aller Mitarbeitenden, nicht nur derjenigen in der Beratung und im Verkauf.

Verkaufswissen und die Fähigkeit zu beraten sind somit nicht nur für Menschen in absatzorientierten Berufen wertvoll. Das «Sich-selbst-darstellen-können» wird mit zunehmendem Alter, bei jeder Neuorientierung von immer grösserer Bedeutung. Wer sich selbst professionell präsentieren kann, wird beruflich generell erfolgreicher sein.

### Ausbildungsziel

Der Lehrgang schafft ein solides Verständnis für die Kommunikation. Das Schwergewicht liegt im Fachbereich Präsentation, begleitet von Psychologie im Alltag. Sie sind in der Lage, adressatengerecht und professionell zu präsentieren. Sie beherrschen den Einsatz persönlicher und technischer Hilfsmittel und wissen diese adäquat einzusetzen. Gleichzeitig erlangen Sie Basiswissen in erfolgreichem Verkauf und üben sich darin, Gespräche einfühlsam und strukturiert zu führen.

### Zertifikat

Absolvierende des Lehrgangs für Kommunikation KOS1 erhalten das «Kommunikationszertifikat HSO KOS1».

### Zielgruppe

- Personen mit Interesse an Kommunikation.
- Menschen, die Ihre Persönlichkeit/Selbstsicherheit festigen wollen.
- Personen, die in einem Beruf mit Kundenkontakt tätig sind oder sein möchten.
- Personen, die neben den verbalen auch die nonverbalen Kommunikationselemente bewusst einbringen und erfolgreich anwenden möchten.

### Inhalt

- Grundlagen der Kommunikation
- Die gute Rede
- Die Kraft der Visualisierung
- Überzeugend vortragen
- Präsentationstechnik
- Verhandeln und erfolgreich verkaufen

Im Rahmen von zusätzlichen Intensiv-Workshops und Einzelcoachings kann die Anwendbarkeit der erlernten Theorie auf die eigene, individuelle Situation verstärkt werden. Die Teilnahme an den Workshops und Einzelcoachings ist freiwillig und separat kostenpflichtig.

### Voraussetzungen

Neben der generellen Freude im Umgang mit Menschen werden keine Vorkenntnisse verlangt. Im Idealfall verfügen Teilnehmende über Kundenkontakt.

### Beginn

Laufend, siehe Startdaten unter [www.hso.ch](http://www.hso.ch)

Unterrichtszeiten siehe nächste Seite.

## Lektionsplan KOS1

<b>Lehrgang KOS1 (Kommunikation)</b>		<b>Lektionen</b>
KO11	Grundlagen der Kommunikation	4
KO12	Die gute Rede	4
KO13	Die Kraft der Visualisierung	4
KO14	Überzeugend vortragen I	4
KO15	Präsentationstechnik	8
KO16	Verhandeln und erfolgreich verkaufen	8
Total Lektionen Zertifikat KOS1 Kommunikation		<b>32</b>

<b>Ergänzungsprogramm KOS1 (Verkauf)</b>		<b>Lektionen</b>
KO17	Intensiv-Workshop Gesprächsführung und Verhandlungen	16
KO18	Persönliches Coaching	6
Total Lektionen Zertifikat KOS1 Verkauf		<b>32</b>

Anpassungen der Themen und Lektionsanzahl jederzeit vorbehalten.

### Schlusspräsentation

Zum Abschluss präsentiert jede/r Teilnehmende vor allen Lehrgangsteilnehmenden ein Thema aus dem beruflichen oder privaten Umfeld. Die Vortragsführung wird durch die Lehrgangsführung nach vorgegebenem Raster differenziert bewertet und mit den Teilnehmenden besprochen.

### Unterrichtszeiten

Der Lehrgang KOS1 wird als Abend- und Tagesvariante geführt. Im Abendlehrgang werden einmal wöchentlich 4 Lektionen und im Tageslehrgang an einem Tag pro Woche 8 Lektionen geführt.

### Abendlehrgang

1x wöchentlich abends,  
während ca. 12 Wochen  
18.40 – 22.00 Uhr (HSO Zürich)  
18.15 – 21.25 Uhr (HSO Thun)  
18.15 – 21.25 Uhr (HSO Bern)  
18.00 – 21.15 Uhr (HSO St. Gallen)

### Tageslehrgang

einen Tag pro Woche,  
während ca. 6 Wochen  
08.30 – 16.30 Uhr (alle Standorte der HSO)

Die Unterrichtszeiten für Intensiv-Workshops in Gesprächsführung können von oben genannten Zeitfenstern abweichen. Die Termine für die Einzelcoachings werden individuell verabredet.

## LEHRGANG KOS1

### Grundlagen der Kommunikation (KO11)

Einführung in die Kommunikation. Wie funktioniert Kommunikation und bzw. wann nicht. Die verschiedenen Kommunikationsmodelle. Verbale und Nonverbale Kommunikation. Körpersprache deuten und interpretieren. Wie steigere ich meine kommunikativen Fähigkeiten.

### Die gute Rede (KO12)

Die Kunst des Redens. Welche Redearten unterscheidet man und was ist deren Charakteristik. Vorbereiten einer Rede. Die verschiedenen Phasen einer Rede und deren Bedeutung. Rhetorische (sprachliche) Hilfsmittel richtig einsetzen.

### Die Kraft der Visualisierung (KO13)

Die Kraft der Visualisierung. Was bewirken visuelle Informationen und wie setze ich diese wirkungsvoll ein. Wie nimmt das Gehirn Informationen auf und wie nutze ich diese für mich.

### Überzeugend vortragen I (KO14)

Aufbau und Struktur eines Vortrages. Das Manuskript und der richtige Umgang damit. Verschiedene praktische Übungen.

### Präsentationstechnik (KO15)

Vom Vortrag zur Präsentation. Einbinden von Visualisierung. Der effektvolle Einsatz von visuellen Hilfsmitteln bei der Präsentation. Verschiedene praktische Übungen.

### Verhandeln und verkaufen (KO16)

Verhandlungen planen und gezielt durchführen. Verhalten in Verhandlungen. Einsatz von strukturierten Modellen bei Verhandlungen. Verhandlungsaufbau und -ablauf. Verkaufsverhandlungen führen. Vom Umgang mit Einwänden.

### ERGÄNZUNGSPROGRAMM VERKAUF

(fakultativer Zusatz zum KOS1)

### Intensiv-Workshop Gesprächsführung und Verhandlungen (KO17)

Vor- und Nachbereitung von erfolgreichen Verhandlungen und schwierigen Gesprächen. Die verschiedenen Phasen eines Verkaufsgesprächs. So führen Sie in Verhandlungen und Verkaufsgesprächen. Einwände behandeln und zum Vorteil nutzen. Gespräche zum erfolgreichen Abschluss bringen. Mit vielen praktischen Übungen, welche auf Video aufgenommen und besprochen werden.

### Persönliches Coaching (KO18)

Für eine individuelle Vertiefung der Kenntnisse und zur Integration der Theorie in den Alltag, bieten wir persönliche Coachings an. Je nach persönlicher Zielsetzung stehen die Themen bewerbungsorientierte Gesprächsführung (Selbstverkauf) oder Verkauf von Produkten und Dienstleistungen im Vordergrund.

*An der HSO kann ich  
in einem kompakten  
Zeitraum einen  
anerkannten Abschluss  
erlangen.*

*Jacqueline E.*



## 8 Lehrgang Kommunikation KOS2 Zertifikat KOS2

### Leitidee

Mit Menschen umzugehen, Kommunikation zu pflegen, zu verhandeln gehören zum Spannendsten, was das (Berufs-) Leben zu bieten hat. Wer seine Freude daran entwickelt, kann gar nicht anderes als im Beruf und Privatleben erfolgreich zu sein. Doch, wie lernt man wirkungsvoll, überzeugend und sympathisch zu kommunizieren? Der Besuch dieses Lehrgangs zeigt, wie Sie motiviert an sich selbst und an Ihrer Kommunikation arbeiten können.

### Ausbildungsziel

Während im KOS1 das theoretische und praktische Grundwissen in der Kommunikation gelehrt wird, schreiten wir im Lehrgang KOS2 zur Kür. Sie erweitern und vertiefen Ihre verbalen und nonverbalen Kommunikationsfähigkeiten und erlernen eine zu Ihrer Persönlichkeit passende Methodik des Selbstmanagements.

### Zeugnisse und Diplome

Absolventinnen und Absolventen dieses Lehrgangs erhalten das «Kommunikationszertifikat HSO» und können durch Schreiben einer Diplomarbeit in Kommunikation oder Verkauf einen Diplomabschluss erlangen (siehe Seiten 10–11).

### Zielgruppe

- Personen mit Freude an der Kommunikation.
- Menschen, die Ihre Persönlichkeit/Selbstsicherheit festigen wollen.
- Menschen, die pro-aktiv kommunizieren und im Nutzen argumentieren wollen.
- Berufsleute, die beruflich, sozial und privat erfolgreicher sein möchten.

### Inhalt

Gemäss nebenstehenden Lektionenplan.

### Voraussetzungen

Erfolgreicher Abschluss des Lehrgangs Kommunikation KOS1.

### Prüfung

Zur Erreichung des Diploms «Dipl. Kommunikationsfachmann/-frau HSO» muss eine Diplomarbeit mit einem kommunikationsrelevanten Thema eingereicht und präsentiert werden. Für den Abschluss «Dipl. Kundenberater/in Verkauf Schweiz» muss eine Diplomarbeit mit einem verkaufsrelevanten Thema eingereicht, und im Rahmen einer Präsentation den Experten «verkauft» werden.

### Beginn

laufend, siehe Starttermine unter [www.hso.ch](http://www.hso.ch)

### Unterricht

1x wöchentlich abends,  
während 3–4 Monaten

### Unterrichtszeiten Zürich

18.40 – 22.00 Uhr

### Unterrichtszeiten Thun

18.15 – 21.25 Uhr

### Unterrichtszeiten Bern

18.15 – 21.25 Uhr

### Unterrichtszeiten St. Gallen

18.00 – 21.15 Uhr

## Lektionsplan KOS2

<b>Lehrgang KOS2 (Kommunikation)</b>		<b>Lektionen</b>
KO21	Sich selbst organisieren und führen	8
KO22	Überzeugend vortragen II	8
KO23	Kompetent präsentieren	12
KO24	Motivierende Sitzungen und Workshops	4
KO25	Konstruktiv diskutieren und moderieren	12
KO26	Der persönliche Auftritt	4
Total Lektionen		<b>48</b>

Anpassungen der Themen und Lektionsanzahl jederzeit vorbehalten.

### **Sich selbst organisieren und führen (KO21)**

Die beste Waffe gegen Stress. Selbstbestimmung statt Fremdbestimmung. Mehr Lebensqualität durch die richtige Selbstorganisation bei Arbeit und Freizeit. Der sinnvolle Umgang mit der Zeit. Die Wichtigkeit der Planung. Ziele setzen und erreichen.

### **Überzeugend vortragen II (KO22)**

Die Rede, die überzeugt. Stegreifreden – spontan das Richtige sagen. Verschiedene praktische Übungen.

### **Kompetent präsentieren (KO23)**

Das Zeitmanagement in der Präsentation. Umgang mit Störungen. Tabuthema Lampenfieber. Präsentationsvorbereitung unter Zeitdruck. Verschiedene praktische Übungen.

### **Motivierende Sitzungen und Workshops (KO24)**

Richtiges Planen von erfolgreichen Sitzungen. So führt man Sitzungen durch, die gerne besucht werden. Sitzungen die Resultate bringen. Informationsanlässe und Schulungen richtig planen und durchführen.

### **Konstruktiv diskutieren und moderieren (KO25)**

Vorbereitung auf Diskussionen. Wie laufen Diskussionen ab und warum läuft manchmal gar nichts. Erstellen von Argumentarien. Umgang mit Pro und Contra. Leiten und Moderieren von Diskussionen. Umgang mit schwierigen Teilnehmern. Durchführung von praktischen Übungen.

### **Der persönliche Auftritt (KO26)**

Kleidung und Auftreten sind auch Kommunikation. Wirkung von Farben und Stilen. Was passt zu mir. Signale der Persönlichkeit.

## 10 Diplom in Kommunikation/Verkauf

Dipl. Kommunikationsfachfrau/-fachmann HSO  
Dipl. Kundenberaterin/-berater Verkauf Schweiz

VERKAUF SCHWEIZ  
VENTE SUISSE  
VENDITA SVIZZERA



Nach erfolgreichem Abschluss des Lehrgangs für Kommunikation KOS2, können sie sich – durch Schreiben einer Diplomarbeit – in ein für Ihre berufliche Situation und Ihren Interessen entsprechendes, stimmiges Thema vertiefen.

Hierbei stehen Ihnen zwei Vertiefungsrichtungen zur Verfügung:

1. Diplom in angewandter Kommunikation (Dipl. Kommunikationsfachfrau HSO/ Dipl. Kommunikationsfachmann HSO)
2. Diplom in angewandtem Verkauf (Dipl. Kundenberaterin Verkauf Schweiz/ Dipl. Kundenberater Verkauf Schweiz)

Die Diplomarbeit soll von praktischem Nutzen für Sie und für Ihre Arbeitssituation bzw. für Ihr Unternehmen sein.

Sie vereinbaren gegen Ende des Lehrgangs Kommunikation KOS2 mit Ihrem Lehrgangsleiter das Diplomthema und die Ihrer Zielsetzungen entsprechende Fachrichtung.

Wir empfehlen Ihnen, sich für die Wahl des für Sie passenden Themas mit Ihrem Arbeitgeber abzusprechen.

Eine Diplomarbeit umfasst 15 bis 20 Seiten und muss bis zu einem vorgegebenen Termin als Einzelarbeit erstellt werden.

Nach Einreichung der Diplomarbeit werden Sie zu einer Präsentation derselben eingeladen. Das Expertenteam setzt sich aus zwei Kommunikations-/Verkaufsexperten zusammen.

Erfolgreiche Diplomandinnen und Diplomanden sind berechtigt, je nach gewählter Fachrichtung, den Titel «Dipl. Kommunikationsfachfrau HSO» bzw. «Dipl. Kommunikationsfachmann HSO» oder «Dipl. Kundenberaterin Verkauf Schweiz» bzw. «Dipl. Kundenberater Verkauf Schweiz» zu führen.

Der Verkauf Schweiz ist der führende schweizerische Dachverband für Absatz und Verkauf und vertritt als nationale Berufsorganisation die Interessen verkaufsorientierter Fachleute und Firmen in der Schweiz.

Sie haben die Möglichkeit, durch Ablegen einer zweiten Diplomarbeit – zur anderen Fachrichtung und ohne zusätzlichen Schulaufwand –, beide Diplomabschlüsse in Kommunikation und in der Kundenberatung zu erlangen.

Lassen Sie sich durch Ihre Lehrgangsleitung oder die Schulleitung beraten. Wir unterstützen Sie gerne.

Die HSO Handelsschulorganisation und die EUROPEAN Business School führen gemeinsam ein reichhaltiges Bildungsprogramm mit national und international anerkannten Wirtschaftsabschlüssen. Diese reichen vom Sachbearbeiterabschluss (Handelsdiplom/KV) bis zum Management-Diplom für die oberste Kaderstufe (Master of Business Administration).

Bereits seit 1997 führt die HSO eine Verkaufs- und Kommunikationsschule mit einem öffentlich zugänglichen Lehrgangsangebot. In einem modular aufgebauten Bildungsprogramm erlernen Teilnehmende systematisch die Grundlagen effektiver, interpersoneller Kommunikation und integrieren diese Schritt für Schritt in ihren Alltag.

Die Fähigkeit pro-aktiv kommunizieren zu können ist von grundlegender Bedeutung für den beruflichen aber auch ganz persönlichen Erfolg.

Aus diesem Grund führt die HSO als bislang einzige Schweizer Bildungsorganisation ein standardisiertes Programm für Kommunikation und Verhandlungsführung.

Das Programm der HSO Kommunikationsschule steht unter dem Patronat des Verkauf Schweiz. Der Verkauf Schweiz ist als Verband verkaufsorientierter Fachleute und Firmen die Leitorganisation für alle berufsorientierten Weiterbildungen in angewandtem Verkauf in der Schweiz.

Mittlerweile kann die HSO mit grossem Stolz auf über 2'000 Lehrgangsteilnehmende blicken, die eine oder mehrere Stufen der Kommunikationsschule absolviert haben. Die vielen positiven Rückmeldungen seitens der Absolventinnen und Absolventen aber auch aus den Unternehmen selbst belegen den Erfolg des Schulungskonzepts.

Das Programm ist verfügbar in unseren Bildungszentren in Zürich, St. Gallen, Thun, Bern und Luzern - und vor Ort, als firmenbezogene Kurse, in den Unternehmen selbst.

Nutzen Sie unser Know-how und das bewährte HSO-System. Eine persönliche Bildungsberatung oder ein auf Ihr Unternehmen bezogenes Angebot für die Mitarbeiterschulung sind bei uns immer ganz unverbindlich und kostenlos. Wir sind sehr gerne für Sie da.

Ihre HSO-Bildungszentren

zuerich@hso.ch T 043 205 05 05

thun@hso.ch T 033 225 44 55

bern@hso.ch T 031 312 64 64

luzern@hso.ch T 041 500 50 50

st.gallen@hso.ch T 071 272 11 33

## 12 Spezialmodule Verkauf Mitarbeiterschulung für Unternehmen

Erfolgreiche Unternehmen wissen, dass nachhaltiger Markterfolg vor allem auch von kompetenten Mitarbeitern im Umgang zu ihren Kunden abhängt. Jeder Unternehmensleitung ist bekannt, dass Kunden nicht an die Mitbewerber, sondern in erster Linie an Mitarbeiter anderer Unternehmen verloren gehen.

Durch die fortgesetzte Angleichung der Produkte und Dienstleistungen, gewinnt der Faktor «Mensch» immer mehr an Bedeutung.

Doch wie kann ein Unternehmen die Kommunikationsfähigkeit seiner Mitarbeitenden steigern?

Häufig scheitern Programme für die Verbesserung der Kommunikation und der Mitarbeitenden an falschen Bildungskonzepten, mit zum Teil dogmatisch unterlegten Ansätzen und auch an falsch gewählten Bildungspartnern.

Das Bildungskonzept der HSO Kommunikationsschule beruht auf allgemein gültigen, systemischen, modernen Kommunikationsmodellen. Verschiedene Trainer führen Trainings nach einem einheitlichen Konzept durch, jedoch unter Berücksichtigung firmen- und branchenbezogener Eigenheiten.

Die HSO Kommunikationsschule verfügt über eigene, nach modernen Lernprinzipien gestaltete Lehrmittel. Diese können spezifisch auf die Bedürfnisse einer Unternehmung zusammengestellt werden, ohne dass der Gesamtzusammenhang verloren geht.

Wir empfehlen den Unternehmungen, möglichst alle Mitarbeitenden mit Kundenkontakt in den öffentlichen Lehrgang «Kommunikation KOS1» zu entsenden und darauf aufbauend – je nach Bedarf – themenbezogene Module, firmenangepasst, zu buchen (siehe Kapitel «Spezialmodule Verkauf»).

Damit kann die Schulung der Mitarbeitenden systematisch, in Stufen, zielgruppenadäquat, nachhaltig, personenunabhängig und dennoch branchen- und firmabezogen gestaltet werden.

Teilnehmende können zudem in die öffentlichen Lehrgänge der Kommunikationsschule übertreten und direkt zu anerkannten Abschlüssen kommen.

Die HSO Schulen sind für Ihre Ziele der richtige Partner. Geben Sie sich nicht mit weniger zufrieden.

Prüfen Sie uns und lassen Sie sich ganz unverbindlich und kostenlos ein für Ihr Unternehmen passendes Bildungsangebot zusammenstellen.

Sie werden begeistert sein – garantiert!

In Ergänzung zu den Lehrgängen KOS1 bzw. KOS2 bieten wir zu 8 Spezialthemen des Verkaufs vorkonfektionierte Kursmodule für Unternehmen an. Diese können branchen- und firmenbezogen angepasst werden, wobei der thematische Aufbau erhalten bleibt. Durch diese Standardisierung profitieren Unternehmen von einer professionellen und weitgehend trainerunabhängigen Mitarbeiterschulung, zu sehr preiswerten Bedingungen. So belaufen sich die Kurskosten pro Themenmodul, je nach Anzahl der Teilnehmenden (max. 12), auf nur CHF 350.– bis CHF 550.– pro Mitarbeiter/in, wobei die Aufwendungen für eine Anpassung auf die besondere Unternehmenssituation bereits eingerechnet ist.

### **Ausbildungsziel und Konzept**

Die Mitarbeitenden erhalten im Rahmen von zwei Kursterminen direkt in ihre Berufspraxis umsetzbare Kenntnisse zum betreffenden Verkaufsthema.

### **Zielgruppe**

- Mitarbeitende einer Unternehmung im Rahmen einer firmenbezogenen Schulung
- Teilnehmende der Lehrgänge KOS1/KOS2, die sich zu einer Lerngruppe zusammenschliessen und sich in ein Spezialgebiet des Verkaufs vertiefen möchten.

### **Inhalt**

Siehe nebenstehende Beschreibungen der 8 Module. Weitere Module können je nach Auftrag entwickelt werden.

### **Voraussetzungen**

Keine. Wir empfehlen jedoch, die betreffenden Mitarbeitenden vorgängig in den Lehrgang für Kommunikation KOS1 zu entsenden, welcher ein gutes Fundament für alle verkaufsorientierten Tätigkeiten bildet.

### **Beginn**

laufend, je nach Absprache

### **Dauer**

2x4 Lektionen je Kursmodul (z.B. 2x einen 1/2 Tag oder 2x einen Abend), dazwischen ist eine Transferaufgabe zu lösen

### **Unterricht**

Die Kurse können standortunabhängig durchgeführt werden, d.h.

- vor Ort in Ihrem Unternehmen,
- andernorts, z.B. in einem Seminarhotel in den Bergen, oder
- in einem Bildungszentrum der HSO, in Zürich, Thun, Bern, Luzern und St. Gallen.

### **Offerte und Schulungskonzept**

Lassen Sie sich durch uns beraten. Wir unterbreiten Ihnen gerne ganz unverbindlich eine Offerte für die Beschulung der Mitarbeitenden Ihres Unternehmens.

## Themenmodule

Zur Auswahl stehen 8 Module mit standardisiertem Kursaufbau. Nachfolgend eine Umschreibung der Inhalte (Auszug):

### VEM1: Telefonverkauf

Telefonieren mit Spass und Freude. Sicherer, überzeugender und lebendiger Auftritt am Telefon. Optimierung des persönlichen Umgangs mit unterschiedlichen Gesprächspartnern. Überzeugend argumentieren und klare Vereinbarungen treffen. Das Telefon als erstes Arbeitsmittel.

### VEM2: Innendienst

Der Innendienst – Schaltzentrale für den Erfolg. Effizientes und zielgerichtetes Kommunizieren. Gute Kosten-Nutzen-Argumentation am Telefon. Kundenorientierte Gestaltung der Korrespondenz. Verhältnis Aussen- und Innendienst.

### VEM3: Messen und Ausstellungen

Sinn, Zweck und Ziele von Ausstellungen und Messen. Messen und Ausstellungen erfolgreich planen, organisieren, durchführen und nachbearbeiten können. Das persönliche «Standvermögen» richtig einschätzen und entwickeln können.

### VEM4: Kundenpflege durch richtiges Beschwerdemanagement

Methoden und Techniken für das souveräne und kundenorientierte Beschwerdemanagement. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen. Kundenbindung durch Kundenzufriedenheit. Scheinbar verlorene Kunden zurückgewinnen.

### VEM5: Event-Realisation

Mit der Durchführung professionell organisierter Events kann sich jedes Unternehmen profilieren. Ob Betriebsausflug, Firmenjubiläum, Inhouse-Messe oder Fachkongress. Sie erfahren, wie Sie solche Anlässe gezielt planen, organisieren und realisieren können. Grundlagen der Veranstaltungskonzeption und Veranstaltungsplanung kennen. Checklisten und Ablaufmodelle für verschiedene Veranstaltungstypen. Die richtige Einbindung interner und externer Mitarbeitender usw.

### VEM6: Selbstmotivation im Verkauf

Persönliche Motive finden und die daraus gewonnene Motivation pflegen lernen. Status Verkauf. Mit der eigenen Rolle als Kundenbetreuer/in umgehen. Kunden innerhalb und ausserhalb des Unternehmens als Partner und Freunde gewinnen.

### VEM7: Key Account Management

Professionelle Betreuung von Schlüsselkunden einer Unternehmung.

### VEM8: Leadership im Verkauf

Entwickeln Sie Ihre Verkäufer. Verbesserung von Selbst- und Fremdwahrnehmung. Persönliche Zielsetzungen und Visionen. Rollen- und Anforderungsprofile. Führung als ganzheitlicher Ansatz. Operatives und strategisches Verkaufsmanagement. Wirkungsvolle Projektsteuerung. Erfolgreiche Teambildung und -entwicklung.

### Adressen

HSO Schulen Thun Bern AG  
Aarestrasse 38B 3600 Thun  
T 033 225 44 55 F 033 225 44 59  
www.hso.ch, E-Mail thun@hso.ch

HSO Schulen Thun Bern AG  
Maulbeerstrasse 10, 3011 Bern  
T 031 312 64 64 F 031 312 74 74  
www.hso.ch, E-Mail bern@hso.ch

HSO Schulen Zürich AG  
Andreasstrasse 15, 8050 Zürich  
T 043 205 05 05, F 043 205 05 06  
www.hso.ch, E-Mail zuerich@hso.ch

HSO Schulen Luzern AG  
Weinmarkt 9, 6004 Luzern  
T 041 500 50 50, F 041 500 50 51  
www.hso.ch, E-Mail luzern@hso.ch

HSO Schulen St. Gallen AG  
St. Leonhardstrasse 74-76,  
9000 St. Gallen  
T 071 272 11 33, F 071 272 11 32  
www.hso.ch, E-Mail st.gallen@hso.ch

### Änderungen vorbehalten

Alle angegebenen Lektionen, Inhalte, Unterrichtszeiten, Laufzeiten, Daten und Gebühren unterstehen einem ständigen Veränderungsprozess, der sich nicht im alleinigen Einflussbereich der Schule befindet. So ist es unter anderem auch möglich, dass Trägerverbände, Kommissionen und Behörden die Bedingungen zu einzelnen Ausbildungen und Prüfungen ändern und das Lehrgangskonzept der Schule in Ausnahmefällen auch während eines laufenden Lehrgangs angepasst werden muss. Es bleibt der Schule vorbehalten, alle Parameter zu den Lehrgängen jederzeit anzupassen.

### Allgem. Geschäftsbedingungen

Die in dieser Broschüre definierten Bestimmungen bilden den integrierten Bestandteil Ihrer Ausbildungsvereinbarung mit der HSO.

### Anmeldung

Mittels Anmeldeformular, welches Sie im Umschlag dieser Broschüre finden. Nach Eingang der Anmeldung bei der HSO bestätigen wir Ihnen schriftlich die Aufnahme.

### Ausbildungsvertrag

Liegen Ihre Anmeldung und die Aufnahmebestätigung der HSO vor, ist der Ausbildungsvertrag formell abgeschlossen. Annullationen, Kündigungen, Änderungen und Ergänzungen haben immer schriftlich mittels eingeschriebenen Briefes zu erfolgen, wobei das Datum des Poststempels gilt.

Nach Vertragsabschluss gelten folgende Fristen und Regelungen für eine Auflösung:

### Annullation

Ihre Anmeldung bzw. der Ausbildungsvertrag kann innerhalb von fünf Tagen nach Unterzeichnung ohne Kostenfolge schriftlich annulliert werden. Nach Ablauf dieser Frist gelten folgende Kündigungsbestimmungen:

### Kündigung vor Ausbildungsbeginn

Kündigung erfolgt bis:	Geschuldetes Schulgeld:
• 60 Tage vor Schuleintritt	40%
• 30 Tage vor Schuleintritt	80%
• Weniger als 30 Tage vor Schuleintritt	100%

Das Datum des Ausbildungsbeginns und die entsprechenden

Semesterdaten sind aus dem Stundenplan ersichtlich.

Als Ausbildungsbeginn gilt der 1. Ausbildungstag.

Eine Lehrgangs-Kündigung nach Ausbildungsbeginn ist nicht mehr möglich. Das gesamte Schulgeld ist geschuldet. Im Falle einer Repetition des Lehrgangs oder Teilen davon reduziert sich das Schulgeld auf 50%.

Bei Abwesenheit vom Unterricht infolge Militärdienstes, Krankheit, Ferien, beruflicher Belastung usw., besteht kein Anspruch auf Reduktion des Schulgeldes.

Bei verspäteter Überweisung vom Schulgeld wird nach erfolgter Mahnung ein Verzugszins von 5% (zuzüglich Mahngebühren von CHF 20.–) in Rechnung gestellt.

### Aufgaben

Reservieren Sie sich für Hausaufgaben und Vorbereitungen etwa gleich viel Zeit wie Unterrichtsstunden pro Woche, mindestens jedoch vier Wochenstunden.

### Ausbildungsprogramm

Die HSO kann Klassen mit ungenügender Teilnehmerzahl zeitlich verschieben, zusammenlegen, den Studierenden den Lehrgang zu einem höheren Tarif vorschlagen, Klassen auflösen oder unter Rückzahlung des Schulgeldes einen Lehrgang kurzfristig auch absagen. Aus organisatorischen Gründen bleiben Lehrerwechsel vor oder während der Schulzeit vorbehalten. Ebenso kann die HSO ohne Voranzeige Änderungen im Ausbildungsprogramm und in der Organisation vornehmen.

### Eintritt

Herzlich willkommen. Alle nötigen Informationen für Ihren Schulbesuch (z.B. Stundenplan) erhalten Sie kurz vor Ausbildungsbeginn. Allgemeine Mitteilungen, Prüfungsreglemente, interne Regelungen usw. werden am Anschlagbrett publiziert.

### Ferien

In Anlehnung an den lokalen Ferienkalender [www.ides.ch/ferienliste/mainFe\\_d.html](http://www.ides.ch/ferienliste/mainFe_d.html) Änderungen bleiben der HSO vorbehalten.

Der Unterricht kann teilweise von genannten Ferienzeiten abweichen. Bitte verlangen Sie Ihre lehrgangsspezifischen Daten.

### Ihre Teilnahme am Unterricht

Unsere Erfolgsstatistiken beweisen: Lernerfolg und lückenloser Unterrichtsbesuch stehen in direktem Zusammenhang. Bitte haben Sie darum Verständnis dafür, dass im Interesse eines geordneten Schulbetriebes Ihre Teilnahme am Unterricht durch die Lehrer/innen protokolliert wird. Die Schulleitung behält sich vor, Studierende mit Absenzen von mehr als 10% der Unterrichtsstunden pro Semester nicht zum Abschluss zuzulassen. Unterrichtsabwesenheiten infolge Militärdienst, Krankheit, Ferien, beruflicher Belastung usw. melden Sie bitte dem Sekretariat.

### Lehrmittel

Das Lehrmittel ist im Schulgeld inbegriffen! Studierende erlangen erst dann das Eigentum an den Lehrmitteln, wenn das Semester-schulgeld zu 100% überwiesen ist.

### Prüfungen/Zeugnisse/Diplome

In den Lehrgängen finden Prüfungen und Tests statt. Werden diese ohne plausiblen Grund verpasst, so erfolgt als Prüfungsergebnis der Eintrag der Note 1. Zertifikate und Diplome können nur dann ausgestellt werden, wenn alle erforderlichen Leistungstests abgelegt und bestanden wurden. Diplomiert wird nur, wer genügende Leistungen erzielt, alle vorgegebenen Unterrichtsmodule besucht sowie alle Bedingungen des HSO-Prüfungsreglementes erfüllt hat.

### Referenzauskünfte

Schulleitung und Dozierende sind auf Wunsch gerne bereit, Referenzauskünfte zu erteilen.

### Repetition/Nachprüfungen

Werden Prüfungen wegen ungenügender Leistung nicht bestanden, kann im folgenden Semester repetiert und die Prüfungen nachgeholt werden. Das Schulgeld für zu repetierende Unterrichtseinheiten reduziert sich auf 50%!

### Semesterdaten

Frühjahrssemester:  
Sport- bis Sommerferien  
Herbstsemester:

Sommer- bis Sportferien

Bei Lehrgängen, welche zu eidgenössischen Abschlüssen führen, können – im Sinne einer optimalen Organisation – Kurs- und Semesterbeginn voneinander abweichen. Bitte verlangen Sie die lehrgangsspezifischen Daten.

### Studentenausweis (Student-ID)

Ab dem Lehrgang Kommunikation (KOS2) erhalten Sie eine elektroni-

sche Student-ID. Dieser Studentenausweis bietet Ihnen verschiedene Funktionen und Vergünstigungen, die Zugangsdaten für das SIS Student-Information-System, ein aufladbarer Chip für den bargeldlosen Bezug von Ess- und Trinkwaren in unserer Student Lounge sowie Fotokopien.

### SIS Student-Information-System

Das SIS ist unser schuleigener Internetserver ([www.sis.hso.ch](http://www.sis.hso.ch)), der Sie mit wichtigen Informationen und verschiedenen Kommunikationsmitteln durchs Studium begleitet. So verfügen Sie im SIS über eine eigene E-Mail-Adresse (Web-Account), versenden SMS, nutzen den Live Chat für Ihren Kontakt mit anderen Studierenden und Lehrern und platzieren Ihre Meinung, Fragen und Antworten im Forum. Die Nutzung des SIS macht Spass, fördert die Kommunikation unter Studierenden und Lehrern und motiviert Sie zu Ihrem persönlichen Lernerfolg.

### Stundenplan

Die Einteilung des Stundenplans und allfällige Änderungen bleiben der Schulleitung vorbehalten.

### Unfallversicherung

Die Versicherung ist Sache der Studierenden. Die HSO lehnt jegliche Haftung ab.

### Verkauf Schweiz

Verband verkaufsorientierter Fachleute und Firmen  
[www.verkaufschweiz.ch](http://www.verkaufschweiz.ch)  
Grünastrasse 10, 3084 Wabern  
T 031 961 54 81  
[info@verkaufschweiz.ch](mailto:info@verkaufschweiz.ch)

## Schulgeld

Gültig ab Schulbeginn 2009. Änderungen vorbehalten.

Lehrgang	Schulgeld/Monat	Schulgeld/Semester
<b>Lehrgang Kommunikation KOS1</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Abendlehrgang 8 Abende während ca. 3 Monaten</li><li>Tageslehrgang (1 Tag /Woche), bestehend aus: 4 Tage Unterricht</li><li>Ergänzungsprogramm Verkauf KOS1 (fakultativ) 2 Tage Intensiv-Workshop Verkauf 2 Einzelcoachings</li></ul>	3x CHF 332.– <sup>1)</sup>	CHF 960.– CHF 960.– CHF 1'380.– CHF 620.–
<b>Lehrgang Kommunikation KOS2</b> Abendlehrgang (12 Abende während ca. 6 Monaten)	6x CHF 332.– <sup>1)</sup>	CHF 1'920.–
<b>Diplombegleitung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Dipl. Kommunikationsfachfrau/-fachmann</li><li>Dipl. Kundenberaterin/-berater</li></ul>		CHF 480.– CHF 480.–
<b>Spezialmodule Verkauf für Unternehmen</b> Schulgeld pro Modul und Teilnehmer <sup>2)</sup>		CHF 350.– bis CHF 550.–

### Zahlungsbedingungen

Das Schulgeld ist semesterweise, pro Modul oder monatlich im Voraus zu bezahlen. Für Absenzen, Militärdienst und Ferien können keine Abzüge gemacht werden. Bei Zahlungsverzug ist das Schulgeld für das ganze Semester sofort fällig; Verzugszins 5%. Preisänderungen vorbehalten.

<sup>1)</sup> Inklusive Verwaltungspauschale. Bei monatlicher Bezahlung des Schulgeldes wird ein Administrationszuschlag von CHF 12.– je Monatsrate erhoben.

<sup>2)</sup> Je nach Anzahl Teilnehmende und Vorbereitungs-/Anpassungsaufwand an Branche und Firma  
Bitte kontaktieren Sie die Schulleitung für ein auf Ihre Bedürfnisse angepasstes Bildungsangebot.

**Das Lehrmittel ist im Schulgeld inbegriffen!**

- HSO Schulen Zürich** • Andreasstrasse 15 • 8050 Zürich
- HSO Schulen Thun** • Aarestrasse 38B • 3600 Thun
- HSO Schulen Bern** • Maulbeerstrasse 10 • 3011 Bern
- HSO Schulen Luzern** • Weinmarkt 9 • 6004 Luzern
- HSO Schulen St. Gallen** • St. Leonhardstrasse 74–76 • 9000 St. Gallen

Name	Vorname	<input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Herr
Adresse	PLZ/Ort	
Tel. Privat	Tel. Geschäft	
Handy	E-Mail	
Muttersprache	Staatsangehörigkeit	AHV-Nr.
Geburtsdatum	Wohnhaft im Kanton	seit
Erlerner Beruf	Jetziger Beruf	
Firma		
Adresse	PLZ/Ort	

- Lehrgang Kommunikation KOS1**
  - Abendlehrgang (CHF 960.–)  Tageslehrgang (CHF 960.–)
  - Ergänzungsprogramm Verkauf (fakultativ):  Intensiv-Workshop Verkauf (CHF 1'380.–)  Einzelcoachings (CHF 620.–)
- Lehrgang Kommunikation KOS2** (CHF 1'920.–)
- Dipl. Kommunikationsfachfrau/-fachmann HSO** (CHF 480.–)
- Dipl. Kundenberaterin/-berater Verkauf Schweiz** (CHF 480.–)
- Spezialmodule Verkauf**
  - VEM1** Telefonverkauf
  - VEM2** Der verkaufstarke Innendienst
  - VEM3** Erfolgreicher Auftritt an Messen/Ausstellungen
  - VEM4** Beschwerdemanagement
  - VEM5** Event-Realisation
  - VEM6** Selbstmotivation im Verkauf
  - VEM7** Key Account Management
  - VEM8** Leadership in Verkauf und Vertrieb

**Zahlungsart**

- Semesterweise im Voraus
- Monatlich (Verwaltungspauschale CHF 12.– pro Monat)

**Rechnung an**

- Privatadresse
- Geschäftsadresse (bitte genaue Adresse angeben)

Der/die Unterzeichnende bestätigt, von den Bedingungen der HSO-Broschüre «Kommunikationsschule» Kenntnis genommen zu haben und erklärt sich damit einverstanden. Gerichtsstand ist am Sitz der Schule. Diese Anmeldung kann frei von jeder Verpflichtung innert 5 Tagen nach Unterzeichnung ohne Grundangabe seitens des/der Studierenden und Schule annulliert werden. Der Rücktritt muss mit eingeschriebenem Brief erfolgen. Name, Adresse und weitere relevante Daten der/des Studierenden dürfen im Rahmen der Schulorganisation (z.B. als Klassenliste) veröffentlicht werden. Der Eingang der Anmeldung wird von der HSO rückbestätigt und das Schulgeld in Rechnung gestellt. Der/die Unterzeichnende verpflichtet sich zur ordentlichen Bezahlung der für den gewählten Lehrgang anfallenden Schulgelder. Es bleibt der HSO vorbehalten, Ausbildungslehrgänge – bei zu wenig Anmeldungen und gegen vollständige Rückerstattung aller eingezahlten Schulgelder – nicht durchzuführen.

Ort, Datum	Unterschrift des Studierenden
------------	-------------------------------

**A**

Nicht frankieren  
Ne pas affranchir  
Non affrancare

Geschäftsantwortsendung    Invio commerciale-risposta  
Envoi commercial-réponse

## HSO Kommunikationsschule

Strasse .....

PLZ/Ort .....



Bitte Schuladresse ergänzen!



**KV College  
Handelsschule  
Kaderschule  
Marketingschule  
Kommunikationsschule  
European Business School**

### **Zürich (Oerlikon)**

HSO Schulen Zürich AG  
Andreasstrasse 15 • CH-8050 Zürich  
T 043 205 05 05 • F 043 205 05 06  
zurich@hso.ch

### **Thun**

HSO Schulen Thun Bern AG  
Aarestrasse 38B • CH-3600 Thun  
T 033 225 44 55 • F 033 225 44 59  
thun@hso.ch

### **Bern**

HSO Schulen Thun Bern AG  
Maulbeerstrasse 10 • CH-3011 Bern  
T 031 312 64 64, F 031 312 74 74  
bern@hso.ch

### **Luzern**

HSO Schulen Luzern  
Weinmarkt 9 • CH-6004 Luzern  
T 041 500 50 50 • F 041 500 50 51  
luzern@hso.ch

### **St. Gallen**

HSO Schulen St. Gallen AG  
St. Leonhardstrasse 74-76 • CH-9000 St. Gallen  
T 071 272 11 33 • F 071 272 11 32  
st.gallen@hso.ch

**[www.hso.ch](http://www.hso.ch)**