



Polstern Sie Ihre Zukunft auf.

## Seminarprogramm 2010

und Anregungen  
für individuelle Firmenseminare



Ihr Partner für branchen- und  
praxisorientierte Kurzseminare für  
Unternehmer, Führungskräfte  
Verkaufsmitarbeiter, Monteure  
und Sachverständigenausbildung

Führungsakademie  
für die Möbelwirtschaft gGmbH

Ein Tochterunternehmen  
der Fachschule des Möbelhandels

Frangenheimstr. 6 · 50931 Köln  
Tel. 02 21- 940 13-0 · Fax- 940 13-28  
info@fuehrungsakademie-moebel.de  
www.fuehrungsakademie-moebel.de



# Organisation Führung Management

## Grundlagen der Kostenrechnung

Kostenarten, Kostenstellen, Kalkulation, Mischkalkulation  
Das Seminar wendet sich sowohl an Mitarbeiter, deren Kostenbewusstsein geschult werden soll, als auch an Abteilungsleiter/innen und höhere Führungskräfte, die ihre Kenntnisse auffrischen wollen.  
Besprochen werden Kostenverrechnungs- und Kalkulationsverfahren.  
Konkrete Vorgaben für das "management by objectives" der Verkäufer in Mischkalkulationssituationen werden erarbeitet.

Christoph Lange

Dozent für Kostenrechnung, Personalwesen und andere betriebswirtschaftliche Fächer

Nr. 201 30.08.10 195,- EUR

## Erfolgssteigerung durch zielgerichtete Sortimentssteuerung

- Grundlagen der Sortimentssteuerung
- Deckungsbeitragsrechnung
- Steigerung der Umsätze und Ergebnisse durch Konzentration auf ergebnisstarke Produkte und Produktgruppen im Möbelhandel

Das Seminar wendet sich an alle Entscheidungsträger im Bereich „Sortiment“ aller Möbel-/Einrichtungsunternehmen.

Christoph Lange

Nr. 202 31.08.2010 195,- EUR

## Kurzfristige Erfolgsrechnung als Abteilungs- und Unternehmenssteuerungs-Instrument für den Möbelhandel

- Aufbau und Zweck einer kurzfristigen Erfolgsrechnung für ein Möbelhandelsunternehmen
- Analyse der Abteilungsrechnungen und Erarbeitung der Soll-Zahlen
- Die Jahreserfolgsrechnung

Das Seminar wendet sich an alle Entscheidungsträger im Möbelhandel, gleich welcher Hierarchiestufe

Christoph Lange

Nr. 203 01.09.2010 195,- EUR

## Branchenkennzahlen als Chance zur Schwachstellen-Analyse

Um über den berühmten "Tellerrand" des eigenen Möbelhandelsunternehmens schauen zu können, ist die Analyse des Betriebsvergleiches des Instituts für Handelsforschung und der ERFA-Gruppen der Verbände unerlässlich. Das Seminar wendet sich an Führungskräfte der Möbelbranche.

Christoph Lange

Nr. 204 02.09.2010 195,- EUR

## Organisation - Führung - Management

- Zielorientierte Unternehmenssteuerung
- Organisationsgrundsätze
- Führungsaufgaben und -verhalten sowie Führungsstile
- Delegation, Motivation, Mitarbeitergespräche
- Kreativität
- Zeitmanagement

Dipl.-Kfm. Franz-Josef Esser

Dozent für Organisationslehre

und andere betriebswirtschaftliche Fächer

Nr. 205 31.08. - 01.09.2010 380,- EUR

## Kontinuierliche Verbesserungsprozesse im Unternehmen

- Bestandsaufnahme: Organisatorische Schwächen und Lücken
- Kontinuierliche Verbesserungsprozesse als evolutionäre Unternehmensentwicklung
- Funktionsübergreifende Perspektive bei der Aufgabenerfüllung
- Ergebnis- und prozessorientierte Leistungsbewertung
- Teamkonzepte als Ergänzung der traditionellen Organisation
- Ablauf und Kontrolle von Teamprozessen
- Standardisierung optimierter Abläufe

Dipl.-Kfm. Franz-Josef Esser

Nr. 206 30.08. - 31.08.2010 380,- EUR

## Sicher auftreten - überzeugend reden

- Grundlagen der Kommunikation
- Körpersprache, Freies Reden, Sprechtechnik
- Gesprächsführung und -steuerung
- Typische Fehler in Reden und Gesprächen
- Wirkungsvolle Aspekte rhetorischer Kommunikation
- Gezielter Einsatz von überzeugenden Hilfsmitteln

Dipl.-Kfm. Franz-Josef Esser

Nr. 107 08.03. - 09.03.2010 380,- EUR

Nr. 207 03.09. - 04.09.2010 380,- EUR



Führungsakademie  
Möbel Köln

# Verkauf und Kundendienst

## Höhere Verkaufserfolge durch richtige Verkaufstechnik

- Aktuelle Kennzeichen des Möbelmarktes
- Kundenanalyse
- Vom Kundenkontakt bis zum Kaufabschluss
- Kundeneinwände
- Preisgespräch
- Reklamation
- Erfolgreiches Verkaufen
- Stressvermeidung im Verkaufsalltag

Komplettes konzeptionelles Verkaufstraining von A wie Abschluss bis Z wie Zusatzverkauf - mit hohem Umsetzungs- und Übungsanteil

Dipl.-Kfm. Franz-Josef Esser, Köln

Nr. 208 08.09. - 10.09.2010 565,- EUR

## Der erste Eindruck entscheidet Kundenkontakte leichter gemacht

- Die Bedeutung des ersten Eindrucks
- Erfolgreiche Gesprächsführung durch Transaktionsanalyse
- Kunden besser verstehen
- Gespräche gezielter lenken
- Konflikte reduzieren und vermeiden
- Ausdruck und Verhalten situationsbezogen steuern
- Kunden am Telefon (Gesprächstechnik und Ansprache)

Dipl.-Kfm. Franz-Josef Esser

Nr. 209 03.09. - 04.09.2010 380,- EUR

## Kundendienst oder Dienst am Kunden? Reklamationen richtig regeln

- Erwartungen des Kunden
- Psychische Verfassung des Kunden
- Bedeutung des Kundendienstes
- Reklamationsarten
- Rechtliche Grundlagen
- Wirtschaftliche Bedeutung von Reklamationen
- Verhalten in entscheidenden Situationen
- Reklamationsmanagement

Dipl.-Kfm. Franz-Josef Esser

Nr. 110 08.03. - 09.03.2010 380,- EUR

Nr. 210 01.09. - 02.09.2010 380,- EUR

## Sicher ans Ziel:

### Erfolgreiche Preis- und Abschlussargumentation

- Persönliche und sachliche Voraussetzungen einer angemessenen Preisnennung
- Methoden der Preisnennung
- Strategien für die Einleitung des Kaufabschlusses
- Abschlusstechniken
- Zusatzverkauf, Kundeneinwände und -vorwände
- Kundenzufriedenheit

Dipl.-Kfm. Franz-Josef Esser

Nr. 111 15.03. - 16.03.2010 380,- EUR

Nr. 211 30.08. - 31.08.2010 380,- EUR

## Perfekte Möbelauslieferung und Montage Der letzte Eindruck entscheidet

- Fachgerechte Auslieferung
- Grundlagen des richtigen Verhaltens beim Kunden (Begrüßung, Auftreten, Montage, Pflegehinweise, Verabschiedung)
- Sonderwünsche des Kunden
- Reklamationen
- Verhalten in typischen Konfliktsituationen

Dipl.-Kfm. Franz-Josef Esser

Nr. 212 11.09.2010 195,- EUR



Führungsakademie  
Möbel Köln

# Verkauf und Kundendienst

# Planung und Gestaltung

## Räumliche und farbige Darstellung von Küchen

- Grundlagen des Zeichnens (Bemaßungen, Symbole, Maßstäbe, Stifte etc.)
- Die konstruktive Darstellung von Küchen im Grundriss und in der Wandansicht
- Die skizzenhafte Darstellung von Küchen im Grundriss und in der Wandansicht
- Die räumliche Darstellung von Küchen (Zentral- und Eckperspektive)
- Die farbige Darstellung einer Küchenplanung, Colorierung mit Markern und Polychromos
- Die Ausarbeitung von Zeichnungen mit Schattierung und Dekoelementen

Ulrich Hennes

Dozent für Raumgestaltung, Küchenplanung und Darstellungstechnik

Nr. 213 20.09. - 22.09.2010 565,- EUR

## Einstieg in die Küchenplanung

- Planungsgrundlagen einer Küche
- Die fachgerechte Planung verschiedener Küchenformen mit Verkaufsunterlagen im Grundriss
  - Die einzeilige und zweizeilige Küche
  - Die L-Form mit dem Schwerpunkt Ecklösungen
  - Die U-Küche unter dem Gesichtspunkt des Maßausgleiches
- Die Erstellung einer Typenliste
- Die Darstellung einer Planung als Verkaufshilfe (Grundriss, Wandansicht, evtl. räumliche Darstellung)

Ulrich Hennes

Nr. 214 13.09. - 15.09.2010 565,- EUR

## Küchenplanung - AufbauSeminar

- Bauzeichnungen lesen und verstehen
- Die Ergonomie in der Küche. Die Berücksichtigung funktioneller Aspekte in der modernen Küchenplanung, die rückenschonendes und komfortables Arbeiten ermöglichen. Was sollte man sinnvollerweise planen, ohne die Optik der Küche zu beeinträchtigen?
- Die Küchenplanung in Räumen mit spitzen und stumpfen Winkeln
- Küchenplanung in Dachräumen mit Schrägen. Funktionale und gestalterische Aspekte, die der besonderen Architektur dieser Räume gerecht werden.
- Die Küchenplanung mit Halbinsel- und Inselösungen. Raumproportionen, Stellflächen und Verkehrswege als Bedingung für funktionale und ästhetische Lösungen im Bereich Vorbereitungsinsel, Kochinsel etc.

Ulrich Hennes

Nr. 215 16.09. - 17.09.2010 380,- EUR



Führungsakademie  
Möbel Köln

## Materialien, Farbe und Licht

### Bausteine einer kreativen Küchenplanung

- Einsatz der verschiedenen Materialien funktionsbezogen und als Gestaltungsbaustein
- Grundlagen der Farbgestaltung
- Farbkombinationen und Harmonien in der Küchenplanung
- Aspekte der Lichtplanung im Lebensraum Küche
- Darstellungsübungen zu den angesprochenen Themengebieten mit Farbstiften und Markern als Verkaufshilfe für professionelle Planungen

Ulrich Hennes

Nr. 216 23.09. - 24.09.2010 380,- EUR

## Grundlagen der Büroplanung

- Symbole in Bauzeichnungen
- Die verschiedenen Tätigkeitsbereiche im Büro
- Ein Überblick über die verschiedenen Büroraumarten
- Ergonomie am Arbeitsplatz
- Platzbedarf/Raumaufteilung
- Beleuchtung/Farbe

Ulrich Hennes

Nr. 217 18.09. - 19.09.2010 380,- EUR

## Raumgestaltung

Kunden haben oft Schwierigkeiten, sich den im Möbelhaus gesehenen Einrichtungsvorschlag in ihren eigenen vier Wänden vorzustellen. Außerdem möchten sie bei solch großen Anschaffungen schon alles richtig machen und überlegen lieber einmal mehr, als eine falsche Entscheidung zu treffen.

Die schwierige Auswahl von Farbe und Materialien in den jeweiligen Zusammenstellungen verunsichert viele Kunden erst recht.

Mit Hilfe der Grundrisszeichnung entwickeln die Seminarteilnehmer nach einer vorgegebenen Bedarfsermittlung in kleinen Gruppen Einrichtungsvorschläge.

Dabei sind nicht nur die Begründungen in kleinen Verkaufssituationen, sondern auch die Argumentation in Richtung Farb- und Materialzusammenstellung entscheidend.

In Skizzen veranschaulichen die Seminarteilnehmer ihre Planungen in Grundrisszeichnungen, Wandansichten oder perspektivischen Darstellungen.

Materialcollagen runden das Angebot ab. Der Kunde kann sich jetzt den Einrichtungsvorschlag bildlich vorstellen.

Industrial-Designer Harald Lache

Dozent für warenkundliche Fächer und Gestaltung

Nr.218 22.09. - 24.09.2010 565,- EUR

# Warenkenntnis und Materialkunde

## Materialkenntnis

### Voraussetzung für den erfolgreichen Möbelverkäufer

- Werkstoffe im Möbelbau
- Der Werkstoff "Holz", seine technischen und optischen Eigenschaften
  - Die wichtigsten Holzarten im Möbelbau
  - Holzwerkstoffe: Sperrholz, Spanplatten, MDF-Platten
  - Furniere
  - Kunststoffe (allgemein im Möbelbau und im Küchenbereich)
  - Glas, Stein, Metalle
  - Eckverbindungen, Beschläge, Oberflächenbehandlung

Georg Molls / Uwe Rau

Dozenten für warenkundliche Fächer

Nr. 119                      01.03. - 03.3.2010                      565,- EUR

## Geräte- und Anschlussstechnik in der Küche

Heute schon gekocht? Küchentechnik, die begeistert. Die Funktionsweise und Qualitätsmerkmale der wichtigsten Küchengeräte Herde, Mikrowellen, Kühlschränke, Spülmaschinen werden verkaufsbezogen dargestellt.

Georg Molls / Uwe Rau

Nr. 120                      04.03. - 05.03.2010                      380,- EUR

## Matratzen, Schalfsysteme, Polsterbetten

Die immer größere Auswahl an Matratzen und den dazu gehörenden Unterfederungen stellen an den Einrichtungsberater immer größere Herausforderungen. Die großen Preisunterschiede unter den einzelnen Matratzengruppen lassen den Kunden und Verkäufer ratlos erscheinen.

Die Teilnehmer dieses Seminars lernen zunächst die unterschiedlichen Polsterfüllstoffe mit ihren Gebrauchs- und Pflegeeigenschaften kennen.

Da im Polsterrstudio der Fachschule des Möbelhandels auch zahlreiche Bettssysteme stehen, wird das gerade Erlernete dann an den Produkten angewendet. Dabei steht immer die Bedarfsermittlung im Vordergrund.

Harald Lache, Industrial-Designer

Nr. 221                      21.09.2010                      195,- EUR

## Leder als Bezug für Polstermöbel

Einrichtungsberater und Verkäufer stehen oft hilflos vor den vielen unterschiedlichen Lederqualitäten und verlassen sich vollständig auf die Herstellerangaben, die leider lückenhaft oder falsch sein können. Reklamationen und enttäuschte Kunden sind die Folge.

In dem Lederseminar erarbeiten die Teilnehmer die unterschiedlichen Herstellungstechniken mit den dazu gehörenden Gebrauchs- und Pflegeeigenschaften.

Anhand von Ledermustern sehen und fühlen sie die Herstellungstechniken. Am fertigen Polstermöbel werden Verkaufssituationen simuliert und die häufigsten Reklamationsgefahren erörtert.

Harald Lache, Industrial-Designer

Nr. 222                      17.09.2010                      195,- EUR



Führungsakademie  
Möbel Köln

## Polstermöbel

Gebrauchs- und Pflegeeigenschaften der unterschiedlichen Polstermöbel sind vielen Verkäufern und Einrichtungsberatern unbekannt. Sie versuchen, ihre Unsicherheit durch Schlagworte zu kaschieren. Kunden erkennen so nicht den Gebrauchsnutzen und greifen zu einem optisch ähnlichen Polstermöbel, das wesentlich billiger ist.

In dem Polsterseminar lernen Sie alle handelsüblichen Polsterungstechniken anhand von Schnittmodellen kennen. Durch die Sicht auf die einzelnen Schichten werden die Gebrauchs- und Pflegeeigenschaften deutlich. Praktische Beispiele aus dem Reklamationswesen zeigen oftmals Beratungsfehler. Sie erlernen anhand der Bedürfnisse des Kunden, das richtige Produkt auszuwählen und dann entsprechend anzubieten. Nur ein Möbel, das wirklich 100%-ig auf die Bedürfnisse des Kundenzugeschnitten ist, kann ihn auf lange Sicht zufrieden stellen.

Harald Lache

Industrial-Designer

Nr. 223                      20.09.2010                      195,- EUR

## Bezugsstoffe I

- Die Gebrauchseigenschaften der wichtigsten Faserrohstoffe, einschließlich Pflege- und Reinigungsmöglichkeiten
- Gebrauchsnutzen typischer Ausrüstungen
- Reklamationsgründe
- Stoffeinsatz in Abstimmung auf Polstermöbelform und -aufbau

Gabriele Metker

Dozentin für warenkundliche und betriebswirtschaftliche Fächer

Nr. 224                      23.09.2010                      235,- EUR

## Bezugsstoffe II

- Erkennung und Gebrauchsnutzen von Garnqualitäten
- Erkennung und eindeutige Abgrenzung der verschiedenen Web-/Herstellungstechniken und deren Gebrauchseigenschaften
- Qualitätsbeurteilung und adäquate Einsatzmöglichkeiten der Bezugstoffe unter Berücksichtigung der wesentlichen Einflussfaktoren

Gabriele Metker

Nr. 225                      24.09.2010                      235,- EUR

# Warenkenntnis und Materialkunde

# Sachverständigenseminare

## Modul I:

### *Kaufmännische und rechtliche Grundkenntnisse – Möbelkonstruktionen –*

- Rechtsstellung des Sachverständigen
- Kaufmännisches und rechtliches Grundwissen des Sachverständigen
- Versicherungsrechtliche Grundkenntnisse des Sachverständigen
- Kalkulationen
- Bewertungen
- Begutachtung im Sachverständigenverfahren bei Kastenmöbeln am Beispiel der Entwicklung der Möbelkonstruktionen und der Materialien vom Holz zu den Holzwerkstoffen

Referent: J. Andreas Rauh, Innenarchitekt

Nr. 126 11.06. - 12.06.2010

EUR 745,-

## Modul II:

### *Fachliche Kenntnisse*

- Kenntnisse des internationalen, europäischen, deutschen Normenwerkes, DIN-Fachbuch 66 und 296
- Vorgehensweisen für die Erstellung von Gutachten
- Aufteilung in Arbeits- Gruppen
  - Gruppe a: Sitz- und Polstermöbel, Betten und Matratzen
  - Gruppe b: Küchen und Kastenmöbel, Innenausbau, Tische, Eckbänke, Stühle.
- Praktische Übungen

Leitung: Dipl. Ing. Ingo Schmiedeknecht

Dipl. Ing. Andreas Meyer, SV für Möbel und Einbauküchen

Alexander Laakes, SV u. a. für Polstermöbel

Nr. 227 10.09. - 11.09.2010

EUR 745,-

## Modul III:

### *Kommunikation und Datenverarbeitung Materialspezifische Eigenschaften, Prüf- und Messtechniken*

- Grundausrüstung im SV-Büro, Bildverarbeitung, Standards bei der Gutachtenerstellung, Organisation im SV-Büro, wichtige CDs und Internetseiten
- Technische Grundlagen von Holzwerkstoffen und Kunststoffmaterialien
- Mess- und Prüftechnik anhand von Prüfgeräten
- Übungen: Holzfeuchtemessung, Raumklimatemessung, Baufeuchtemessung, Glanzgradmessung, Farbtonmessung

Leitung: Dipl. Ing. Joachim Michael Ganz,

N.N.

Nr. 128 05.03. - 06.03.2010

EUR 745,-

## Modul IV

### *Inhalt und Aufbau des Gutachtens im:*

- Zivilgerichtsverfahren
  - Privatgutachten
  - Versicherungsgutachten
  - Wertgutachten
  - Schiedsverfahren
- an Hand von praktischen Beispielen aus der Sachverständigenarbeit

Leitung: J. Andreas Rauh, Innenarchitekt

Dipl.-Ing. Joachim M. Ganz

Nr. 129 23. - 24.04.2010

EUR 745,-

## Modul V

### *Feedback Gutachtenerstellung I.*

Die Bewerber haben die Gelegenheit, ihre erstellten Gutachten im Rahmen eines Kolloquiums vorzustellen. Die Gutachten werden gemeinsam durchgesprochen und Empfehlungen für die Verbesserung gegeben.

Referenten: Dipl.-Ing. Ingo Schmiedeknecht

J. Andreas Rauh, Innenarchitekt

Nr. 130 07.05. - 08.05.2010

EUR 745,-

## Modul VI

### *Feedback Gutachtenerstellung II.*

Überarbeitung von Mustergutachten der Teilnehmer im Rahmen eines Kolloquiums.

Referenten: J. Andreas Rauh, Innenarchitekt

N. N.

Nr. 131 voraussichtlich Juli 2010

EUR 745,-



Führungsakademie  
Möbel Köln

# Sachverständigenseminare



## Anmeldungen/Rücktritt

Der Anmeldende verzichtet auf die Zusageerklärung der Führungsakademie. Anmeldungen sind in jedem Fall verbindlich. Im Falle einer Überbuchung wird der Anmeldende unverzüglich informiert.

Bei Rücktritt, der uns schriftlich spätestens am 30. Tag vor dem Seminartermin zugeht, erstatten wir die volle Seminargebühr, abzgl. einer Bearbeitungsgebühr von EUR 30,-. Danach werden bis zum 15. Tag vor dem Seminar 50% der Seminargebühr und anschließend die volle Seminargebühr erhoben.

Sie können Ihre Teilnahmeberechtigung jederzeit auf einen Ersatzteilnehmer übertragen. Bei Absage des Seminars durch die Führungsakademie aus organisatorischen oder sonstigen Gründen erhalten Sie die volle Seminargebühr zurück.

Darüber hinausgehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Die Führungsakademie behält sich unwesentliche Änderungen im Veranstaltungsprogramm/-ablauf vor.

ausfüllen und FAX an: 0221/940 13-28



Führungsakademie  
Möbel Köln

Die Seminare finden in den Räumlichkeiten der Fachschule des Möbelhandels, Frangenheimstraße 6, 50931 Köln, statt.

Die Seminargebühr umfasst jeweils alle erforderlichen Arbeitsmaterialien sowie Kaffeepause, Mittagessen und Nachmittagskaffee. Sie wird fällig mit der jeweiligen Anmeldung. Mitglieder des „Verein Fachschule des Möbelhandels e.V.“ und des „Verein zur Förderung der Möbelfachschule Köln e.V.“ erhalten einen Nachlass von 10% auf die Seminargebühr.

Alle Seminare können in dieser oder veränderter Form nach Ihren Wünschen und Zielen auch in Ihrem Unternehmen durchgeführt werden. Darüber hinaus bieten wir Ihnen die Möglichkeit, die verschiedenen Bereiche zu verzahnen (Verkaufstechnik, Warenkunde, Gestaltung), bei denen die warenkundlichen, gestalterischen und verkaufstechnischen Grundlagen aufeinander abgestimmt werden. Dabei können wir spezielle Warengruppen oder Segmente (Küchenmöbel/Küchengeräte, Schlafzimmer/Matratzen usw.) ansprechen oder einzelne Themen, die mehrere Warengruppen betreffen (z.B. Oberflächenbehandlung, Furniere, Kunststoffe), aufgreifen.

\_\_\_\_\_  
Name

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Anschrift

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
Fax

\_\_\_\_\_  
eMail

Ich melde mich verbindlich zu folgenden Seminaren an und erkenne die obenstehenden Seminarbedingungen an:

Nr.	Seminardatum	Seminarthema
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

\_\_\_\_\_  
Datum/Unterschrift

Ihr Partner für branchen- und  
praxisorientierte Kurzseminare für  
Unternehmer, Führungskräfte  
Verkaufsmitarbeiter, Monteure  
und Sachverständigenausbildung

Führungsakademie  
für die Möbelwirtschaft gGmbH

Ein Tochterunternehmen  
der Fachschule des Möbelhandels

Frangenheimstr. 6 · 50931 Köln  
Tel. 02 21- 940 13-0 · Fax- 940 13-28  
info@fuehrungsakademie-moebel.de  
www.fuehrungsakademie-moebel.de

