



Qualifikation & Fachwissen

Kaufmännische Mitarbeiter – Disponenten

Inhalt

Überblick

Seminarprogramm für Disponenten 3

Die Trainings

Der Disponent als Führungskraft 4

Frachten einkaufen/verkaufen 5

Top-Service in der Dispo 6

Das Reklamationsgespräch 7

Ladungssicherung 8

Digitaler Tacho und Sozialvorschriften 9

Disponentenausbildung: Fit für die Dispo! 10

Kontaktdaten:

green duck GmbH
Stadtparkinsel 41
41515 Grevenbroich

Telefon: 02181.4 73 73 84
Telefax: 02181.4 73 73 86

info@green-duck.de
www.green-duck.de

Seminarprogramm

Disponenten. Herzkammer der Spedition.

Disponenten brauchen ein breit aufgestelltes Wissen für die Ausübung Ihrer Tätigkeit – sowohl fachlich wie auch bei den so wichtigen Softskills. Sowohl unsere Ausbildung als auch das spezielle Seminarangebot für Disponenten vermittelt genau dieses erforderliche Know-How – von gesetzlichen Details über technisches Wissen, Frachtenverhandlung mit Kunden und Unternehmern bis zur kompetenten Klärung von Konflikten mit Fahrern oder Kollegen.



Unser Programm für Disponenten

- ❖ **Softskills für Disponenten**
 - Der Disponent als Führungskraft
 - Frachten einkaufen / verkaufen
 - Top-Service in der Dispo
 - Das Reklamationsgespräch

- ❖ **Fachwissen für Disponenten**
 - Ladungssicherung
 - Digitaler Tacho und Sozialvorschriften

- ❖ **Disponentenausbildung**
 - Fit für die Dispo!

Der Disponent als Führungskraft. Kompetent führen & kommunizieren.

Wie erfolgreich ein Disponent ist, ist neben dem Fachwissen wesentlich von seinem Umgang mit anderen Menschen abhängig. Er soll Fahrer, Kollegen und Mitarbeiter führen und motivieren, Kunden begeistern, mit Unternehmern verhandeln, Kosten im Blick haben uvm. – das erfordert gleichermaßen hohe Kommunikations- und Führungskompetenz. Dies lernen die Teilnehmer in einem Basistag und einem nachfolgenden Praxistag, in dem jeder Proband einen individuellen Maßnahmeplan für sich erarbeitet.

2 x 1 Tag, 6-12 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ Grundlagen menschlicher Kommunikation
- ⌘ Was motiviert welchen Typen
- ⌘ Wann führe ich welches Gespräch
- ⌘ Konfliktgespräche souverän führen
- ⌘ Mitarbeiter motivieren – individuelle Leistungen steigern
- ⌘ Feedback – geben und nehmen
- ⌘ Stressoren in der Dispo – Umgang mit Stress
- ⌘ Mein Plan: persönlicher Maßnahmenkatalog

Zielgruppe:

- ⌘ Disponenten

Sonstiges:

- ⌘ 2 Module á 1 Tag
- ⌘ 4 Wochen Versatz zwischen Modul 1 und 2

Softskills

Frachten einkaufen / verkaufen. Die entscheidenden Prozente mehr holen.

Haben Sie schon mal überschlagen, wie viel Geld ein Disponent im Monat handelt? Bei jeder „Transaktion“ ein wenig mehr rauszuholen – was macht das auf ein ganzes Jahr gerechnet aus – pro Disponent? Das Jahresgehalt eines Disponenten! In diesem Seminar widmen wir uns zunächst der Einkaufsseite – wie sie denkt, verhandelt, argumentiert, entscheidet. Darauf basierend entwickeln wir individuelle Taktiken und Strategien, die das Ziel dieses Seminars ausmacht: die entscheidenden Prozente mehr aus dem täglichen Geschäft heraus zu holen.

2 Tage, 6–10 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ Einkäufer – wie sie denken, handeln und entscheiden
- ⌘ Verhandeln: wie Sie mit Preisnachlässen mehr Umsatz machen
- ⌘ Taktiken erkennen, reagieren, selbst anwenden
- ⌘ Preisgespräche für das eigene Geschäft: Strategie entwickeln, rote Linien ziehen, Alternativen entwickeln

Zielgruppe:

- ⌘ Disponenten

Sonstiges:

- ⌘ Die Teilnehmer nehmen ihre tägliche Praxis mit ins Seminar

Softskills

Top Service in der Dispo Begeistern Sie ihre Kunden.

Für Disponenten ist es tägliche Praxis, mit Kunden zu kommunizieren, und das in einem sehr dynamischen und stressigen Umfeld. Dieses Seminar vermittelt den Disponenten, einen Service zu bieten, der Kunden begeistert. Sie lernen, aus der Perspektive des Kunden zu denken, zu organisieren und zu handeln. Das Denken vom „ich“ zum „wir“ mit dem Kunden schafft bei diesem noch mehr Loyalität – vielleicht genau die, damit er auch bei sehr schwierigen Ereignissen Kunde bleibt.

1 Tag, 6-10 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ Reflektion eigener Erlebnisse – als Kunde
- ⌘ Das Bedürfnis des Kunden kommt vor dem Bedarf
- ⌘ Das 4-Ohren-Modell
(Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun)
- ⌘ Unser blinder Fleck – Das Johari-Fenster
- ⌘ Die richtigen Fragetechniken
- ⌘ Nutzen klug argumentieren
- ⌘ Proaktiv handeln – auch bei schlechten Nachrichten
- ⌘ Gelegenheiten für aktiven Kundendienst

Zielgruppe:

- ⌘ Disponenten

Sonstiges:

- ⌘ mit vielen Praxisübungen am Telefonkoffer

Das Reklamationsgespräch. Kunden gekonnt auffangen.

Der Kunde erwartet von einem Top-Disponenten Lösungen, wenn mal etwas schief gelaufen ist. Er will wissen was geht – und nicht, was nicht geht. In diesem Seminar lernen die Kandidaten optimales Reklamationsmanagement. Sie nehmen Regeln und Tipps für die perfekte Reklamationsbearbeitung mit und lernen vor allem, auf die eigene Kommunikation bei dieser sehr sensiblen Art des Kundenkontaktes zu achten.

1 Tag, 6-10 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ Typischer Ablauf von Reklamationsgesprächen
- ⌘ Wortgefechte meiden, den Kunden „von der Palme holen“
- ⌘ Konflikte mit schwierigen Kunden
- ⌘ Erste Hilfe: Weg vom Problem – hin zur schnellen Lösung
- ⌘ Was tun bei Beschwerden – und was nicht
- ⌘ schriftliche Stellungnahme bei Reklamationen
- ⌘ Nicht am falschen Ende sparen: Kulant sein

Zielgruppe:

- ⌘ Disponenten

Sonstiges:

- ⌘ wir arbeiten hier auch mit „harten“ Fällen aus dem Fundus der Teilnehmer

Ladungssicherung. Wichtiges Wissen im Büro.

Die Straßenverkehrsordnung StVO §§ 22 und 23 sowie § 412 HGB beschreiben den gesetzlichen Rahmen in dem sich Verlader, Fahrzeugführer, Fahrzeughalter und Absender von Gütern bewegen. In diesem Seminar werden Disponenten mit den gesetzlichen und technischen Bestimmungen vertraut gemacht. In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen die Kenntnisse zur rechtskonformen Ladungssicherung, die Sie sowohl bei Fahrern und Verladern gleichermaßen kompetent macht.

1 Tag, 6-10 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ **rechtliche Grundlagen**
 - StVO
 - HGB und UWW
 - VDI-Richtlinie und DIN-Normen
- ⌘ **Physikalische Grundlagen**
 - Auswirkungen von Kräften
 - Arten von Kräften
- ⌘ **Anforderungen an das Fahrzeug**
- ⌘ **Arten der Ladungssicherung**
- ⌘ **Berechnung der erforderlichen Sicherungskräfte**
- ⌘ **Zurr- und andere Hilfsmittel**

Zielgruppe:

- ⌘ Disponenten

Sonstiges:

- ⌘ Praktische Umsetzung der Vorgaben der Richtlinie

Digitaler Tacho und Sozialvorschriften – Wissen, was geht.

„Das schaffst Du noch, gib Gummi“ – diese Zeiten sind vorbei. Verstöße gegen die gesetzlichen Regelungen werden in ganz Europa mit hohen Bußgeldern belegt. In der Verantwortung zur Einhaltung der Vorschriften ist nicht nur der Fahrer, sondern auch die beauftragenden Personen – und damit vor allem der Disponent. Was geht – und was nicht, das wissen Sie nach diesem Seminar.

1 Tag, 6-12 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ **rechtliche Grundlagen**
 - Arbeitszeitgesetz
 - Fahrpersonalgesetz
 - Lenkzeiten, Ruhezeiten nach VO (EG) Nr. 561/2006
- ⌘ **Zuständigkeiten & Verantwortlichkeiten**
- ⌘ **Analoges Kontrollgerät**
 - Umgang mit digitalen Kontrollgeräten
 - Aufzeichnungen und Auswertung
- ⌘ **Digitales Kontrollgerät**
 - Umgang mit digitalen Kontrollgeräten
 - Aufzeichnungen und Auswertung
- ⌘ **OWiG**
- ⌘ **Buß- und Verwarngeldkatalog**
- ⌘ **Einstufung von festgestellten Mängeln**

Zielgruppe:

- ⌘ Disponenten

Sonstiges:

- ⌘ mit aktuellen Urteilen aus der laufenden Rechtsprechung

Disponentenausbildung

Fit für die Dispo! Grundausbildung für Nachwuchs.

Das gute Disponenten Mangelware sind, ist hinlänglich bekannt. Daran wird sich nichts ändern, im Gegenteil. Steuern Sie mit dieser spezifischen Disponentenausbildung entgegen! Diese modular aufgebaute Qualifizierung vermittelt in kurzer Zeit kompakt das notwendige Wissen für die herausfordernde Tätigkeit als Disponent. Mit dieser Ausbildung sichern Sie den nachhaltigen Fortbestand einer der wichtigsten Abteilungen im Unternehmen.

8 Tage innerhalb eines Quartals, 6-12 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ Der Disponent als Führungskraft
- ⌘ Frachten einkaufen / verkaufen
- ⌘ Top-Service in der Dispo
- ⌘ Das Reklamationsgespräch
- ⌘ Ladungssicherung
- ⌘ Digitaler Tacho und Sozialvorschriften

Zielgruppe:

- ⌘ angehende Disponenten

Sonstiges:

- ⌘ auf Nachfrage mit individuellen Bausteinen zu ergänzen (z. B. interne Softwareschulungen)