

Informationen über das Trainingsprogramm Business-Professionals



Kennen Sie schon die Trainingsprogramme zu den Themengebieten

- **Office-Professionals,**
- **Media-Professionals &**
- **IT-Professionals/IT-Developer?**

Bestellen Sie noch heute unter:
+49(0)800/1089108 oder +43(0)800/333409
oder unter: www.com-training.com

Über 70% der arbeitenden Bevölkerung muss sich heute am Arbeitsplatz mit EDV beschäftigen. Noch vor 15 Jahren im Zeitalter des Telefaxes war eine Kommunikation wie sie heute per E-Mail stattfindet undenkbar. Und niemand konnte sich vorstellen, dass es möglich sein wird, die gesamte Weihnachtspost innerhalb von Minuten als Serienbrief auszudrucken.

Heute fragt Sie niemand mehr, ob Sie Microsoft Word oder Excel bedienen können – es wird vorausgesetzt. Mit der enormen Weiterentwicklung der Möglichkeiten und Features der Produkte können aber nur die Wenigsten Schritt halten. So nutzen die Anwender im Schnitt nur 5 bis max. 10 Prozent der möglichen Funktionalitäten und kennen oft die möglichen Produktivitätssteigerungen durch Produktupdates überhaupt nicht – sie arbeiten weiter wie bisher gewohnt.

Genau hier setzen unsere Spezialisten bei der Bildungskonzeption an – Effizienz und Produktivität stehen im Vordergrund. Große Systemumstellungen und Roll-outs von Produktupdates erfordern auch Spezialisten in der Schulung Ihrer Mitarbeiter – dafür erstellen wir Ihnen individuelle auf Sie abgestimmte Schulungspläne.

Nutzen Sie unser Wissen um Ihre Performance zu steigern. Unser Team steht Ihnen gern mit Rat und Tat zur Verfügung.

Herzlichst
Ihr Wolfgang Schaffer

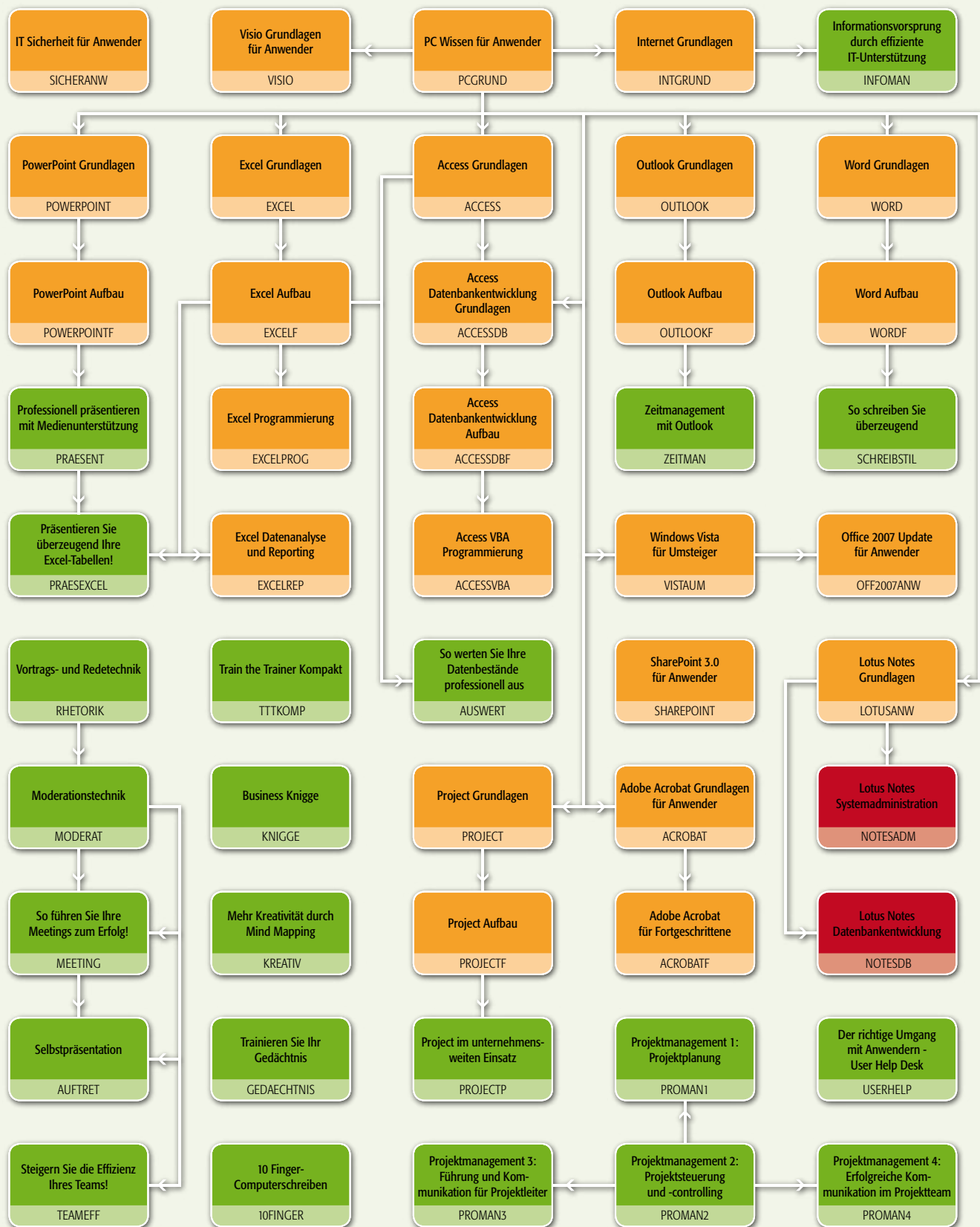
Geschäftsführer
Com training and services – Franchisezentrale München

In diesem Trainingsprogramm finden Sie Trainings zu:

→ Zeitmanagement mit Outlook	Seite 5
→ Mehr Kreativität durch Mind Mapping	Seite 5
→ Trainieren Sie Ihr Gedächtnis	Seite 5
→ 10 Finger-Computerschreiben	Seite 6
→ Business Knigge	Seite 6
→ Informationsvorsprung durch effiziente IT-Unterstützung	Seite 7
→ So schreiben Sie überzeugend	Seite 7
→ Der richtige Umgang mit Anwendern – User Help Desk	Seite 7
→ Vortrags- und Redetechnik	Seite 8
→ Selbstpräsentation – Sicher Auftreten vor Publikum	Seite 8
→ Professionell präsentieren mit Medienunterstützung	Seite 9
→ Präsentieren Sie überzeugend Ihre Excel-Tabellen	Seite 9
→ So werten Sie Ihre Datenbestände professionell aus!	Seite 9
→ Train the Trainer Kompakt	Seite 10
→ Moderationstechnik	Seite 10
→ So führen Sie Ihre Meetings zum Erfolg!	Seite 11
→ Steigern Sie die Effizienz Ihres Teams!	Seite 11
→ Projektmanagement	Seite 12
→ Project im unternehmensweiten Einsatz	Seite 13
→ ECo-C®	Seite 14
→ ITIL	Seite 16

*Bitte beachten Sie, dass die hier angegebenen Mehrwertsteuerangaben, die in Deutschland geltende Mehrwertsteuer von 19% als Grundlage haben.
Alle Angebote unterliegen unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen – www.com-training.com*

Weiterbildungsvorschlag



Zeitmanagement mit Outlook

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: ZEITMAN

PRODUKTGRUPPE: SELBSTMANAGEMENT

Die Zahl der täglich zu beantwortenden E-Mails steigt stetig und der Termindruck für die Bearbeitung wichtiger Projekte wächst. Nebenbei benötigen auch Besprechungen mit Kunden und Kollegen ihre Zeit. Gefordert wird in der Informationsflut stets den Überblick zu behalten. Unerwartete Ereignisse bringen zusätzliche Belastungen mit sich. Die Folge dieser zunehmenden Komplexität: Wir sind permanent im Stress, der uns oft davon abhält, Aufgaben effizient zu erledigen. Lernen Sie mit einer gezielten Planung des Arbeitsalltags diesen Stress deutlich zu reduzieren.

Inhalt:

- E-Müll für dich! – Die Nachrichtenflut in den Griff bekommen
- Bei mir ist alles wichtig! – Mit Aufgaben und Prioritäten effektiver arbeiten
- Dafür habe ich keine Zeit! – Mit effektiver Wochenplanung mehr Zeit für das Wesentliche gewinnen
- Es kommt sowieso alles anders – Tagespläne erstellen, die funktionieren
- Die reinste Chaostruppe! – Im Team Termine planen und Informationen verteilen
- Ich habe alles im Kopf! – OneNote als perfekte Ergänzung für Ziele, Ideen & Notizen
- Irgendwann könnte ich ja mal anfangen – starten Sie jetzt!

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmervoraussetzung:

Kenntnisse und Erfahrungen im Umgang mit Microsoft Outlook

Hinweis:

Im Training wird die aktuelle Softwareversion von Outlook für Demonstrationszwecke eingesetzt.

Mehr Kreativität durch Mind Mapping

Dauer: 1 Tag | Preis: 420,00 € zzgl. MwSt. • 499,80 € inkl. MwSt. | Bestellcode: KREATIV

PRODUKTGRUPPE: SELBSTMANAGEMENT

Um Lösungen zu finden und Entscheidungen zu treffen, beschäftigen Sie sich tagtäglich mit einer Fülle von Informationen. Doch das menschliche Gehirn ist kein Computer. Gerade dann, wenn es stressig wird und alles sofort fertig sein muss, ist man schnell überlastet. Sie sehen den Wald vor lauter Bäumen nicht und vergessen, einfache Zusammenhänge zu berücksichtigen. Stehen Sie Ihrer Kreativität und Lösungskompetenz nicht länger selbst im Weg! Lernen Sie Zusammenhänge zu analysieren und Wesentliches von Unwesentlichem zu trennen. Finden Sie unkonventionelle Problemlösungen und erweitern Sie Ihr kreatives Potential, indem Sie die Mind-Mapping-Methode anwenden.

Inhalt:

- Vorteile des Mind Mapping
- Die grundlegenden Techniken des Mind Mapping
- So strukturieren Sie Informationen in Mind Maps
- Brainstorming mit Mind Maps
- Wie Sie Besprechungen mit Hilfe von Mind Maps effektiv leiten
- Setzen Sie Prioritäten mit der Mind-Map-To-Do-Liste
- Wie Sie Ihre Lösungskompetenz mit Hilfe von Mind Maps erhöhen
- Die Kunst der Assoziation

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmervoraussetzung:

keine

Trainieren Sie Ihr Gedächtnis

Dauer: 1 Tag | Preis: 420,00 € zzgl. MwSt. • 499,80 € inkl. MwSt. | Bestellcode: GEDAECHTNIS

PRODUKTGRUPPE: SELBSTMANAGEMENT

Trotz Hektik und Unterbrechungen müssen Sie an vieles denken, dürfen nichts vergessen und sollen sich an alles erinnern. Wie speichern Sie Informationen, merken sich Namen und Gesichter? Wie überbrücken Sie Denkblockaden und Konzentrationsschwächen? Was ist effektives Lernen? In diesem Training erhalten Sie Antworten auf diese und viele andere Fragen. Sie lernen sich Gesichter, Namen, Termine und Arbeitsabläufe zu merken. Die Inhalte von Telefonaten, Gesprächen und Schriftstücken werden Sie schnell und nachhaltig speichern. Erleben Sie, wie eine verbesserte Gedächtnisleistung Ihren Berufsalltag stressfreier macht.

Inhalt:

- Funktion des Gehirns
- Stufen der Erinnerung
 - Kurzzeit-Gedächtnis, mittelfristiges Gedächtnis und Langzeit-Gedächtnis
- Die Bedeutung von Assoziationen
- Mnemonik – der Schlüssel zum Gedächtnis
 - Ketten-Geschichten
 - Die Loci-Methode und das Haken-System
 - Die Major Methode
- Tipps und Tricks für Alltagssituationen
 - Wie Sie sich Namen, Gesichter und Wörter einprägen
 - So entwickeln Sie ein perfektes Zahlen-gedächtnis
- Mind-Maps: die Gedächtnis-Landkarte

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmervoraussetzung:

keine

Weiterbildungsvorschlag Selbstmanagement

Level 1 – Grundlagen

Zeitmanagement und Arbeitsmethodik mit Outlook
ZEITMAN

Trainieren Sie Ihr Gedächtnis
GEDAECHTNIS

10 Finger-Computerschreiben
10FINGER

ECoC Modul: Selbstvermarktung
ECOC-SELBST

Level 2 – Aufbau

Mehr Kreativität durch Mind Mapping
KREATIV

Business Knigge
KNIGGE

10 Finger-Computerschreiben

Dauer: 5 Stunden | Preis: 210,00 € zzgl. MwSt. • 249,90 € inkl. MwSt. | Bestellcode: 10FINGER

PRODUKTGRUPPE: SELBSTMANAGEMENT

Beschleunigte Lernmethoden lassen Sie in nur 4 x 60 Minuten das 10-Finger-Tastaturschreiben lernen. Damit benötigen Sie nur ein Zehntel der Lernzeit herkömmlicher Methoden. Bei uns lernen Sie schneller, haben dabei mehr Spaß und können Ihre Fertigkeiten eher anwenden.

Inhalt:

- Blindes Beherrschen der Tastatur mit 10 Fingern durch eine Kombination von verschiedenen beschleunigenden Lehr- und Lerntechniken.

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmervoraussetzung:

keine

Business Knigge

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: KNIGGE

PRODUKTGRUPPE: SELBSTMANAGEMENT

Sicheres und überzeugendes Auftreten sowie Stil und Etikette entscheiden über den beruflichen Erfolg. Der souveräne und sympathische Umgang mit Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Kunden erfordert die Kenntnisse einiger „Spielregeln“ und angemessenes Verhalten auch in kniffligen Situationen. Sie lernen, was sich in Sachen Stil/Etikette verändert hat. Bewegen Sie sich sicher auf nationalem und internationalem Geschäftsparkett und setzen Sie Small Talk gekonnt und erfolgreich ein.

Inhalt:

- Corporate Behaviour
 - Der erste Eindruck
 - Die Etikette
 - Der gute Ton am Telefon
- Geschäftskleidung – schön und gut
- Auf jeden Fall korrekt
 - Gleichheitsgrundsatz und Rangordnung
- Kleine Korrespondenzlehre
- Smalltalk – die große Kunst der kleinen Unterhaltung
- Repräsentieren bei Tisch
- Schwierigkeiten gelassen meistern
 - Angstgegner auf dem Tisch
 - Pech und Pannen
 - Heikle Gäste
- Getränkekunde

- Veranstaltungen für Kontakte
 - Die Einladung
 - Verhalten als Besucher
- Organisierte Kommunikation
- Kein bloßes Schlagwort: Andere Länder, andere Sitten

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmervoraussetzung:

keine

Hinweis:

Am ersten Abend ist ein gemeinsames Abendessen eingeplant. Die Kosten sind im Trainingspreis nicht enthalten.

Informationsvorsprung durch effiziente IT-Unterstützung

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: INFOMAN

PRODUKTGRUPPE: KOMMUNIKATION

Informationen sind oft im Unternehmensnetzwerk, im Internet oder Intranet verstreut und warten darauf, benutzt zu werden. Das zielgerichtete Finden von Informationen wird immer wichtiger. Dieses Training soll Ihnen die Fähigkeiten vermitteln Informationen jederzeit schnell zu finden, parat zu haben und anzuwenden.

Inhalt:

- Zielgerichtetes Benutzen der Suchwerkzeuge
- Organisieren der eigenen Ablage für schnelles Finden
- Informationen im Internet finden
 - Suchmaschinen und Kataloge
 - Erarbeiten professioneller Suchstrategien
 - Phasen einer erfolgreichen Internet-Recherche
 - Auswerten von Newslettern und weiteren Internet-Diensten
 - Verwalten von Favoriten
- Strukturieren und Gewichten von Informationen
 - Erkennen der wesentlichen Aussagen
 - Verdichten der Daten

- Aufbereiten und Weiterverwenden gefundener Daten
 - Zahlenauswertung in Diagrammen
 - Textimport in Dokumente
 - Grafikimport in Texte und Folien

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmervoraussetzung:

Besuch des Trainings: Internet-Wissen für Anwender

So schreiben Sie überzeugend

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: SCHREIBSTIL

PRODUKTGRUPPE: KOMMUNIKATION

Die Adresse stimmt und der Inhalt ist korrekt – dennoch verfehlt so manches Schreiben beim Empfänger die gewünschte Wirkung. Lernen Sie, Ihre Mitteilungen ins rechte Licht zu rücken und die Aufmerksamkeit des Adressaten zu gewinnen. Formulieren Sie eingängig und präzise und lernen Sie, mit einfachen Mitteln die psychologische Wirkung Ihrer schriftlichen Kommunikation zu verbessern. Sie entwickeln Ihren persönlichen Schreibstil und erreichen die gewünschte Wirkung bei Ihren Korrespondenzpartnern.

Inhalt:

- Die Rolle der Unternehmenskultur in der Korrespondenz
- Psychologie in der Korrespondenz
- Positive Bildhaftigkeit
- Wie Sie Floskeln ersetzen
- Lebendig und zeitgemäß schreiben
- Positiv und sympathisch formulieren
- Der richtige Umgang mit Reklamationen

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmervoraussetzung:

keine

Der richtige Umgang mit Anwendern – User Help Desk

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: USERHELP

PRODUKTGRUPPE: KOMMUNIKATION

In diesem Training erlangen Sie Fähigkeiten und Stärken, die Ihnen den Umgang mit Anrufern erleichtern, insbesondere in problematischen Situationen. Stilvoller Umgang mit Anrufern, auch wenn diese schwierig sind, wird geübt. Lernen Sie mit dem Anrufer eine Win-Win-Beziehung aufzubauen. Lassen Sie sich überraschen, wie sich eine professionelle telefonische Unterstützung der Anwender auf die Akzeptanz und die Fehlerrate Ihrer IT-Anwendungen auswirken wird.

Inhalt:

- Optimaler Umgang mit Anwendern
- Die Bedeutung der eigenen Einstellung
- Die Wirkung von Stimme und Körperhaltung am Telefon
- Das positive Gesprächsklima als Basis für jeden Anruf
- Unterschiedliche Arten von Kommunikationsstörungen, deren Vermeidung und Behebung
- Vorbeugung und Lösung von Kommunikationsstörungen
- Die Kunst des Hinhörens
- Umgang mit Beschwerden
- Vor- und Nachbereitung von Telefongesprächen

Zielgruppe:

Benutzerservice

Teilnehmervoraussetzung:

Erfahrungen im Umgang mit anrufenden Anwendern empfohlen.

Hinweis:

Das Training wird als Workshop durchgeführt, der darauf ausgerichtet ist, individuelle aber besonders systemimmanente Konfliktsituationen in der Arbeit mit anrufenden Anwendern zu problematisieren, zu hinterfragen und zu lösen.

Weiterbildungsvorschlag Kommunikation

Level 1 – Grundlagen

Professionell präsentieren mit Medienunterstützung
PRAESENT

Vortrags- und Redetechnik
RHETORIK

So schreiben Sie eindrucksvoll
SCHREIBSTIL

ECOC Modul: Kommunikation
ECOC-KOMM

Level 2 – Aufbau

Selbstpräsentation – Sicher Auftreten vor Publikum
AUFTRET

Der richtige Umgang mit Anwendern – User Help Desk
USERHELP

Informationsvorsprung durch effiziente IT-Unterstützung
INFOMAN

Level 3 – Spezialthemen

Präsentieren Sie überzeugend Ihre Excel-Tabellen
PRAEEXCEL

So werten Sie Ihre Datenbestände professionell aus
AUSWERT

Vortrags- und Redetechnik

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: RHETORIK

PRODUKTGRUPPE: KOMMUNIKATION

In Verhandlungen, Gesprächen und Vorträgen ist die sprachliche Ausdruckweise ein wichtiger Erfolgsfaktor und beeinflusst Ihre fachliche und persönliche Anerkennung. Ein schlechter Sprachstil bewirkt das Gegenteil: Die Zuhörer lehnen die Inhalte und Argumente ab, die der Redner vertritt. Was Sie zu sagen haben, sollten Sie darum nicht unter Wert verkaufen. Nach diesem Training gestalten Sie Ihre Vorträge lebendiger und steigern Ihre Ausstrahlungskraft. Sie vermeiden Fehler, gewinnen Sicherheit und wirken damit souveräner.

Inhalt:

- Vorbereitung: Das A und O eines gekonnten Vortrags
- Damit man Ihnen folgt: Die Dramaturgie einer Rede
- Wie Sie überzeugend argumentieren
- Die richtige Sprechtechnik
- Wie Sie Ihre Stimme richtig einsetzen
- Körpersprache
- So überwinden Sie Blockaden
- Unterschiedliche Redeanlässe
- Aufbau einer Rede
- Auf den Zuhörer eingehen
- Umgang mit Lampenfieber
- Üben von Stegreiffreden

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmervoraussetzung:

keine

Hinweis:

In Übungen und Rollenspielen werden die aufgeführten Schwerpunkte videounterstützt trainiert und reflektiert. Ausführliche und konstruktive Videoanalysen führen zu zusätzlichen Erkenntnissen.

Selbstpräsentation – Sicher Auftreten vor Publikum

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: AUFTRET

PRODUKTGRUPPE: KOMMUNIKATION

Rücken Sie Ihre Person ins rechte Licht. Selbstpräsentation will gelernt sein! Setzen Sie sich privat, bei Kunden, auf Messen oder vor Mitarbeitern geschickt in Szene und schaffen Sie sich so den Vorsprung, auf den es ankommt. Nutzen Sie die Chance, sich „live“ vorzustellen und liefern Sie ein komplettes und rundes Bild von sich.

Inhalt:

- Die eigene Persönlichkeit
- Die Rollen des Präsentators
- Selbstsicherheit und Selbstwertgefühl
- Körpersprache als Ausdrucksmittel
- Die richtige Betonung
- Die richtige Wortwahl
- Eindrucksvolle Kurzreden und Ansprachen
- Hilfe bei Lampenfieber und Blackout
- Kleidung als Ausdruck der Persönlichkeit

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmervoraussetzung:

Der Besuch des Trainings: Vortrags- und Redetechnik

Hinweis:

Das Training ist die ideale Ergänzung zu den Trainings:
 → Vortrags- und Redetechnik
 → Professionell präsentieren mit Medienunterstützung
 → Präsentieren Sie überzeugend Ihre Excel-Tabellen
 In Übungen und Rollenspielen werden die aufgeführten Schwerpunkte videounterstützt trainiert und reflektiert. Ausführliche und konstruktive Videoanalysen führen zu zusätzlichen Erkenntnissen.

Professionell präsentieren mit Medienunterstützung

Dauer: 3 Tage | Preis: 1.260,00 € zzgl. MwSt. • 1.499,40 € inkl. MwSt. | Bestellcode: PRAESENT

PRODUKTGRUPPE: KOMMUNIKATION

Langweilige Foliensätze, zu schnelles Sprechtempo, kein roter Faden – das muss nicht sein! Lernen Sie in diesem Training, wie Sie Präsentationen planen und strukturieren sowie überzeugend, selbstsicher und professionell vortragen. Verbessern Sie Ihre Wirkung durch einen bewussten Medienmix, in dem attraktive und psychologisch klug aufgebaute Foliensätze (am Beispiel von PowerPoint) in Verbindung mit anderen klassischen Präsentationsmedien das Gesagte unterstützen.

Inhalt:

- Präsentationen systematisch und richtig vorbereiten
 - Aufbau und Dramaturgie
 - Informationsdichte und Inhaltsgewichtungen
 - Medienwahl
- Medien- und Handout-Gestaltung
 - Farbpsychologie
 - Gestaltungsregeln
 - Tipps und Tricks für den praktischen Einsatz
- Professionell präsentieren
 - Stimme, Sprache, Auftreten
 - Interaktion mit dem Publikum und Argumentation
 - Umgang mit schwierigen Situationen
 - Umgang mit Lampenfieber und Stress

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmervoraussetzung:

Erfahrungen mit PowerPoint.

Hinweis:

Das Training ist die ideale Ergänzung zum Training: PowerPoint Aufbau. Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, durch ausprobieren und üben Ihren eigenen Präsentationsstil zu entwickeln.

Präsentieren Sie überzeugend Ihre Excel-Tabellen

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: PRAESEXCEL

PRODUKTGRUPPE: KOMMUNIKATION

Anschaulich und zielgruppengerecht aufbereitete Zahlen unterstützen Ihre Aussage und führen Ihre Präsentation zum Erfolg. Sie lernen die Möglichkeiten kennen und nutzen, die Ihnen Excel zu diesem Zweck bietet: Nach dem Training können Sie Ihr Zahlenmaterial anschaulich in Diagrammen und Tabellen präsentieren. Mit vielen weiteren Tricks werden Sie Ihr Publikum überzeugen und so Ihre Präsentationsziele erreichen.

Inhalt:

- Diagramme statt Zahlenkolonnen
 - Diagramme erstellen und bearbeiten
 - Benutzerdefinierte Diagramme
 - Bewertungskriterien für wirkungsvolle Diagrammdarstellungen
- Zahlen wirkungsvoll aufbereiten und verdichten
 - Übersicht durch klare Gliederung und sinnvolle Teilergebnisse
 - Konsolidieren von Zahlen
 - Sammeltabellen erstellen und verwalten
- Grundlagen der Gestaltung
 - Welche Diagrammform passt zu Ihren Daten?
 - Gestaltungsregeln für Diagramme
 - Farben zielgerichtet und wirkungsvoll einsetzen

- Excel-Tabellen und -Diagramme in PowerPoint importieren und verknüpfen
- Präsentation: „Trockene“ Zahlen packend präsentieren
- Animation: Zahlenmaterial wirkungsvoll beleben

Zielgruppe:

Mitarbeiter in Planung und Controlling

Teilnehmervoraussetzung:

Besuch der Trainings: Excel Grundlagen und Professionell präsentieren mit Medienunterstützung

So werten Sie Ihre Datenbestände professionell aus!

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: AUSWERT

PRODUKTGRUPPE: KOMMUNIKATION

Die gespeicherten Daten in Unternehmen werden immer umfangreicher. Täglich kommt Neues hinzu und wird in zentralen Datenbankservern abgelegt. Die relevanten Daten auszulesen und am persönlichen Arbeitsplatz aussagekräftige Auswertungen und Berichte zu gestalten ist Ziel dieses Trainings.

Inhalt:

- Zugreifen auf relationale Datenbankserver (z. B. MS SQL)
- Konfigurieren der Zugriffsschnittstelle (ODBC)
- Auslesen der Daten durch Formulieren intelligenter Abfragen
- Verdichten der Daten durch gefilterte, gruppierte und berechnete Ausdrücke
- Analysieren der Daten mit Hilfe von Kreuztabellen
- Aufbereiten der Daten durch Berichte und gestaltete Datenlisten
- Visualisieren der Zahlen mit Hilfe von Diagrammen und Integration in aussagekräftige Präsentationen

Zielgruppe:

Mitarbeiter in Planung und Controlling

Teilnehmervoraussetzung:

Besuch der Trainings: Access Grundlagen für die Datenbankentwicklung und Excel Aufbau

Weiterbildungsvorschlag Kooperation

Level 1 – Grundlagen

Moderationstechnik
MODERAT

Konfliktmanagement
ECOC-KONFLIKT

ECOC Modul: Teamarbeit
ECOC-TEAM

Level 2 – Aufbau

Steigern Sie die Effizienz Ihres Teams!
TEAMEFF

So führen Sie Ihre Meetings zum Erfolg!
MEETING

Level 3 – Spezialthemen

Train the Trainer Kompakt
TTTKOMP

Train the Trainer Kompakt

Dauer: 3 Tage | Preis: 1.260,00 € zzgl. MwSt. • 1.499,40 € inkl. MwSt. | Bestellcode: TTTKOMP

PRODUKTGRUPPE: KOOPERATION

In diesem Training entwickeln Sie konsequent Ihren eigenen Trainingsstil. Darüber hinaus können Sie sich aus dem vielfältigen Medien- und Methodenangebot Ihren individuellen Werkzeugkoffer zur erfolgreichen Seminargestaltung zusammenstellen. Durch den Ausbau Ihrer Sozialkompetenz überzeugen Sie mit souveränem Handeln, auch in schwierigen Situationen. Sie lernen ein Training ziel- und teilnehmerorientiert zu entwickeln, vorzubereiten und durchzuführen.

Inhalt:

- Moderne Gehirnforschung und die Auswirkungen auf das neue Lehren und Lernen
- Entwickeln neuer Trainings
- Die Platzierung von Aktiv- und Passivphasen während eines Trainings
- Methodik und Didaktik
- Lernbedürfnisse der Teilnehmer erkennen und situativ richtig darauf reagieren
- Erstellung und Einsatz von professionellen Medien für Trainings
- Selbst- und Fremdwahrnehmung, Signale der Sicherheit, ausgewählte Elemente der Rhetorik
- Der professionelle Umgang mit schwierigen Situationen

Zielgruppe:

Trainer

Teilnehmervoraussetzung:

Erste Trainingserfahrungen

Moderationstechnik

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: MODERAT

PRODUKTGRUPPE: KOOPERATION

Erfolgreiche Team- und Projektarbeit setzt voraus, dass Gruppen systematisch in kreativen Prozessen unterstützt und zu gemeinsamen Entscheidungen geführt werden. Dabei sind Fähigkeiten und Persönlichkeit des Moderators immer von zentraler Bedeutung. Werden Sie zum Erfolgs-Katalysator! Lernen Sie Methoden und Techniken, um Gruppen effizient und sicher zu Ideen, Ergebnissen und Entscheidungen zu führen. Sie wählen die richtigen Hilfsmittel und Medien und setzen sie effektiv ein. Sie strukturieren und visualisieren die Ideen und Arbeitsergebnisse der Gruppe. Sie steuern die Prozesse in der Gruppe und sind dabei auch in der Lage, schwierige Situationen zu meistern.

Inhalt:

- Wie Sie Moderationen inhaltlich, methodisch und organisatorisch vorbereiten
- Wie Sie die passenden Medien und Hilfsmittel wählen und wirkungsvoll einsetzen
- Klassische Moderationsphasen
- Phasen der Konfliktmoderation
- So steuern Sie Prozesse mit Hilfe von Fragetechniken
- Ihr Methodenkatalog für Moderationen
- Nachbereitung und Ergebnissicherung
- Wie Sie souverän mit kritischen Situationen umgehen
- Aufgabe eines Moderators (Rollenklärung)
- Verschiedene Moderationssituationen
- Aktives Zuhören
- Informationen entschlüsseln

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte

Teilnehmervoraussetzung:

Besuch des Trainings: Vortrags- und Redetechnik

Hinweis:

In Übungen und Rollenspielen werden die aufgeführten Schwerpunkte videounterstützt trainiert und reflektiert.

So führen Sie Ihre Meetings zum Erfolg!

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: MEETING

PRODUKTGRUPPE: KOOPERATION

Die Zeit, die in Meetings verbracht wird, ist überaus kostbar für jede Organisation. Aber: Warum sind viele Besprechungen nicht effektiv? Warum klagen Fach- und Führungskräfte einhellig darüber, dass Meetings die größten Zeiträuber sind? Lernen Sie mit uns, wie Sie Meetings professionell planen, organisieren, leiten und nachbereiten. Besprechungen moderieren Sie sicher und erreichen Ihre Ziele trotz Störfaktoren und eventuell auftretender Konflikte. Sie erschließen sich damit ohne großen Aufwand ein riesiges Potential für Einsparungen, Verbesserungen und Motivation.

Inhalt:

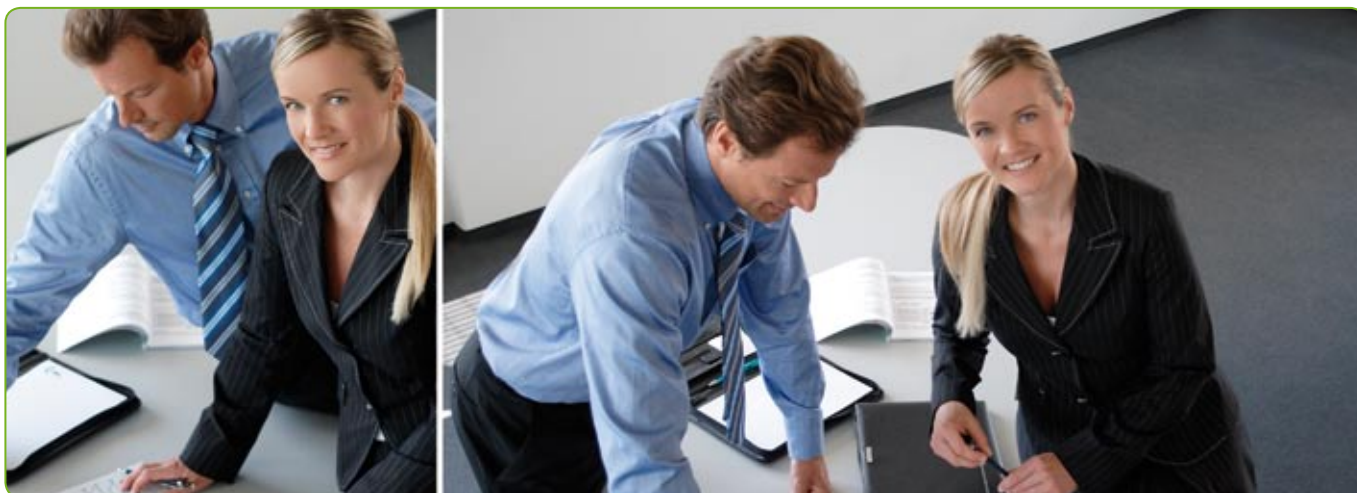
- Wie Sie Meetings richtig vorbereiten
 - Themensammlung
 - Prioritäten
 - Kreative Einladungen
- Wie Sie Meetings professionell leiten
 - Regelwerk, Protokoll, Kommunikation, Präsentation,
 - Visualisierung, Medieneinsatz, Moderationstechniken
 - Delegation
- Wie Sie den Erfolg sichern
 - Vorbereitung
 - Kontrolle
 - Nachbereitung

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte

Teilnehmvoraussetzung:

Besuch der Trainings: Vortrags- und Redetechnik und Moderationstechnik



Steigern Sie die Effizienz Ihres Teams!

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: TEAMEFF

PRODUKTGRUPPE: KOOPERATION

Wenn der Druck zunimmt, bleibt das Miteinander leider oft auf der Strecke. Dabei sind Teams und Projektgruppen gerade dann, wenn es eng wird, auf reibungslose Zusammenarbeit und Verständnis füreinander angewiesen. Erkennen Sie den Stellenwert richtiger Teamarbeit im Unternehmen! Sie steigern den Erfolg Ihres Teams, die Motivation jedes Einzelnen und die Freude aller an der Arbeit miteinander. Lernen Sie in diesem Training die Grundlagen gelungener Kommunikation und erfolgreicher Teamarbeit kennen und schätzen!

Inhalt:

- Die Spielregeln für gute Teamarbeit
- Verhalten des Teamleiters
- Die Gruppe – das Team
- Welche Phasen durchläuft eine Gruppe?
- Funktionale und dysfunktionale Rollen in Gruppen, Sinn und Konsequenzen dieser Rollen
- Die wichtigsten Teamverstärker
- Kommunikation und Kooperation im Team
- Feedback-Regeln und Übungen
- Die Kunst des Fragens
- Schärfung und Differenzierung der Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Team-Training in mehreren Stufen mit intensiver Auswertung und persönlichem Feedback

Zielgruppe:

Team- und Projektleiter

Teilnehmvoraussetzung:

Besuch des Trainings: Moderationstechnik

Weiterbildungsvorschlag Projektmanagement

Level 1 – Grundlagen

Projektmanagement 1: Projektplanung
PROMAN1

Level 2 – Aufbau

Projektmanagement 2: Projektsteuerung und -controlling
PROMAN2

Project im unternehmensweiten Einsatz
PROJECTP

Level 3 – Spezialthemen

Projektmanagement 3:
Führung und Kommunikation für Projektleiter
PROMAN3

Projektmanagement 4:
Erfolgreiche Kommunikation im Projektteam
PROMAN4

Projektmanagement 1: Projektplanung

Dauer: 3 Tage | Preis: 1.260,00 € zzgl. MwSt. • 1.499,40 € inkl. MwSt. | Bestellcode: PROMAN1

PRODUKTGRUPPE: PROJEKTMANAGEMENT

Projektplanung ist die Planung aller Gegebenheiten, die für den späteren Projektverlauf von entscheidender Bedeutung ist. Sie ist die Grundlage für die spätere Steuerung des Projekts und die Kontrolle des Projektfortschritts. Der Projektleiter trägt die Verantwortung für die Projektplanung. Im Rahmen des "ganzheitlichen" Projektmanagements darf die Systematik der Projektführung und der Planungsinstrumente – die Sachebene – nicht vernachlässigt werden. In diesem Training steht die Projektplanung im Mittelpunkt. Sie lernen die Projektplanungssystematik und -methodik kennen und können diese wirkungsvoll einsetzen.

Inhalt:

- Grundlagen
 - Projektdefinition
 - Aspekte des Projektmanagements
 - Phasen eines Projekts
 - "Ganzheitliches" Projektmanagement
- Organisation von Projekten
 - Organisationsformen
 - Größe eines Projektteams
 - Strukturierung des Projektteams
 - Informationspolitik
 - Rollen eines Projekts
- Projektplanung
 - Projektanforderungen, Ziele
 - Checkliste: Voraussetzung für die Projektplanung

- Operationalisieren der Projektziele
- Aktivitätenplanung, Kapazitätsplanung, Terminplanung
- Personalplanung, Qualitätsplanung, Kostenplanung
- Kosten-Nutzen-Vergleich, Wirtschaftlichkeitsanalyse

Zielgruppe:

Projektleiter

Teilnehmergevoraussetzung:

Erste Erfahrungen mit Projekten

Projektmanagement 2: Projektsteuerung und -controlling

Dauer: 3 Tage | Preis: 1.260,00 € zzgl. MwSt. • 1.499,40 € inkl. MwSt. | Bestellcode: PROMAN2

PRODUKTGRUPPE: PROJEKTMANAGEMENT

Der Erfolg eines Projekts hängt wesentlich von einer guten Steuerung und Kontrolle des Projektfortschritts ab. In diesem Training stehen – im Sinne des "ganzheitlichen" Projektmanagements – die Sachebene und die Handlungsebene bezüglich der Projektsteuerung im Mittelpunkt. In Form einer durchgehenden Fallstudie wird ein realistischer Projektverlauf durchgespielt. Sie lernen die Projektsteuerungssystematik, -methodik, Kommunikations- und Führungstechnik kennen und können diese wirkungsvoll einsetzen.

Inhalt:

- Grundlagen
 - Einführung in die Projektsteuerung
 - "Ganzheitliches" Projektmanagement
 - Aktionsebene und Sachebene
- Projektsteuerung
 - Leitungsaufgaben des Projektleiters
 - Regelkreis der Steuerung
 - Kick-Off-Meeting
 - Terminüberwachung
 - Das Änderungsverfahren, Änderungen im Projektverlauf
 - Frühwarnsysteme
- Projekt-Controlling
 - Der Projekt-Controller
 - Checkliste zum Controlling von Projekten, Projektabschlusskontrolle

- Projektdokumentation
- Der Projektleiter
 - Anforderungen an den Projektleiter
 - Der Projektleiter als Führungskraft
- Die Fallstudie

Zielgruppe:

Projektleiter

Teilnehmergevoraussetzung:

Besuch des Trainings: Projektmanagement 1: Projektplanung

Projektmanagement 3: Führung und Kommunikation für Projektleiter

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: PROMAN3

PRODUKTGRUPPE: PROJEKTMANAGEMENT

In diesem Training werden Probleme auf der aktions- und der persönlich-sozialen Ebene behandelt. Probleme im Bereich der Projektführung ergeben sich bei der Auswahl der Steuerungsinstrumente, der Mitarbeiterauswahl sowie der Mitarbeiterführung und der Situation des Projektteams in der jeweiligen Organisation. Die kommunikativen Strukturen eines Teams werden als entscheidend für den Erfolg oder Misserfolg eines Projekts angesehen. Sie lernen das eigene Kommunikationsverhalten zu reflektieren und Gespräche bewusst zu steuern.

Inhalt:

- Grundlagen der Kommunikation
- Kompetenzen der Gesprächsführung
 - Interesse zeigen
 - Farbe bekennen
 - Gespräche leiten
- Gesprächsarten des Projektmanagers
 - Delegationsgespräch
 - Anerkennungsgespräch
 - Kritikgespräch
 - Anforderungsgespräch
- Gesprächsführung in Konfliktsituationen
 - Konfliktsignale
 - Konflikt dreieck
 - Phasen der Konfliktbearbeitung

Zielgruppe:

Projektleiter

Teilnehmervoraussetzung:

Projekterfahrung, Besuch des Trainings: Projektmanagement 2: Projektsteuerung und -controlling

Projektmanagement 4: Erfolgreiche Kommunikation im Projektteam

Dauer: 2 Tage | Preis: 840,00 € zzgl. MwSt. • 999,60 € inkl. MwSt. | Bestellcode: PROMAN4

PRODUKTGRUPPE: PROJEKTMANAGEMENT

Eine erfolgreiche Projektentwicklung setzt voraus, dass Führungskräfte und Mitarbeiter der Fachabteilung die wesentlichen Merkmale der Projektarbeit kennen und diese in das Projekt mit einbringen. Sie lernen das eigene Kommunikationsverhalten zu reflektieren und Gespräche bewusst zu steuern. Zudem erfahren Sie, was Projekte aufhält und mit welchen konkreten Maßnahmen Projektziele schneller, billiger und besser erreicht werden können.

Inhalt:

- Kommunikation
 - Die Grundlagen wirkungsvoller Kommunikation
 - So zuhören, dass ich verstehe, was der andere will

- So reden, dass der andere mich versteht
- Verschiedene Ebenen einer Nachricht
- Formelle und informelle Kommunikation
- Kommunikationsverzerrungen
- Kommunikationsregeln
- Teamarbeit
 - Grundlagen der Teamarbeit
 - Arbeitsweisen und Spielregeln
 - Entscheidungsprozesse im Team
 - Dynamik im Team
 - Interpretierbare Signale der Körpersprache
 - Vorbereitung und Nachbereitung von Gesprächen
- Gespräche in Konfliktsituationen
 - Konfliktsignale und ihre Auswirkungen erkennen

- Interessen des Verhandlungspartners erkennen, eigene Interessen durchsetzen
- Konflikte aus dem Projektalltag
- Erfahrungsaustausch
- Besprechen von Störungen und Probleme
- Typische Störungen

Zielgruppe:

Projektleiter, Teammitarbeiter

Teilnehmervoraussetzung:

Projekterfahrung, Besuch des Trainings: Projektmanagement 2: Projektsteuerung und -controlling

Project im unternehmensweiten Einsatz

Dauer: 1 Tag | Preis: 420,00 € zzgl. MwSt. • 499,80 € inkl. MwSt. | Bestellcode: PROJECTP

PRODUKTGRUPPE: PROJEKTMANAGEMENT

Egal ob Geschäftsführer, Projektleiter oder Mitarbeiter – MS Project ist das geeignete Instrument, um Projekte effizient zu planen und Informationen zu Projektaktivitäten auszutauschen. MS Project ist die ideale Lösung sowohl für Einzelprojekte als auch für Multiprojektplanung bis hin zum unternehmensweiten Projekt-Controlling. In diesem Training zeigen wir Ihnen die neuen Möglichkeiten der Projektplanung mit MS Project Server. Lernen Sie die Vorteile eines skalierbaren Tools für unternehmensweites Projektmanagement kennen!

Inhalt:

- MS Project für Projektleiter
 - Initiierungsprozesse
 - Planungsprozesse
 - Ausführungsprozesse
 - Überwachungs- und Steuerungsprozesse
 - Abschließende Prozesse
- MS Project für Projektmitarbeiter
 - Ausführungsprozesse
 - Steuerungsprozesse
 - Abschließende Prozesse
- MS Project für Ressourcenmanager
 - Unterstützung des Projektleiters
 - Management des Ressourcenpools
 - Management von Abwesenheitszeiten und anderen nicht projektbezogenen Zeiten

- MS Project für Führungskräfte und Controller
 - Aufbau und Pflege eines Projektportfolio-Managementsystems
 - Erstellen und Auswählen eines Projektportfolios
 - Planen und Verfolgen eines Projektportfolios

Zielgruppe:

Projektmitarbeiter, Projektverantwortliche

Teilnehmervoraussetzung:

Grundkenntnisse des Projektmanagements, Besuch des Trainings: MS Project Aufbau

Hinweis:

Im Training wird die aktuelle Softwareversion von MS Project eingesetzt



Was ist das ECo-C® – European Communication Certificate?

Das ECo-C ist ein in europäischen Ländern standardisiertes Zertifikat im Bereich Persönlichkeits- und Kommunikationskompetenz. Auf Grundlage der Lissabonstrategie entwickelte seit dem Jahr 2002 die IPKeurope das Zertifikat. Im Jahr 2006 startete die größte Initiative im Bereich der Persönlichkeits und Kommunikationskompetenz in Europa.

Kursinhalte:

In vier Modulen erhalten Sie Einblicke in Verhaltensstrukturen, Kommunikationsarten und Motivermittlung, die der Kommunikation zu Grunde liegen. Sie erlernen Kommunikationstechniken, die Ihnen helfen, zwischenmenschliche Herausforderungen sowohl im eigenen Team als auch im Umgang mit dem Kunden zu meistern.

Ihr Weg zum Zertifikat:

Das Zertifikat besteht aus den vier Trainingsmodulen und einem Fallbeispiel:

Ihre Vorteile:

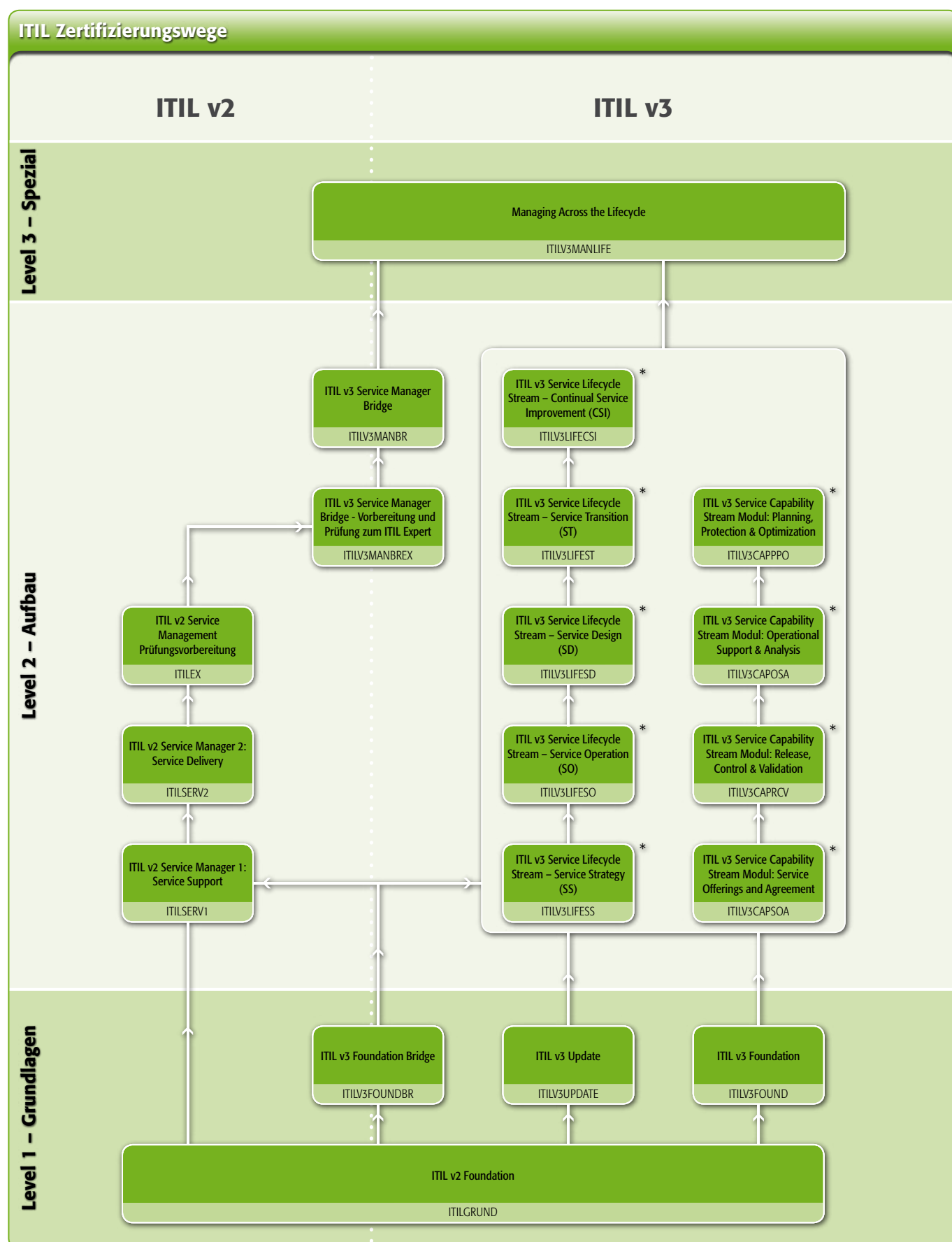
- Sie erreichen ein nachhaltiges standardisiertes Basiswissen im Bereich der Persönlichkeits- und Kommunikationskompetenz
- ECo-C gilt in 25 Ländern der Europäischen Union
- Sie erhöhen Ihre Chancen auf dem europäischen Arbeitsmarkt
- Sie verbessern Ihre persönlichen Kompetenzen
- Sie erhalten einen normierten Prüfungsablauf nach dem "Central Abitur System"

Für die positive Absolvierung des ECo-C haben Sie vier Jahre Zeit.



Schriftliches Fallbeispiel mit mündlichem Beurteilungsgespräch inkl. 5 Minuten Videomitschnitt
Prüfungsumfang lt. LFQS Version 1.1

ECo-C	Bestellcode	Dauer	Preis zzgl. MwSt.	inkl. MwSt.
ECo-C Modul: Kommunikation	ECOC-KOMM	3 Tage	1.260,00 €	1.499,40 €
ECo-C Modul: Selbstvermarktung	ECOC-SELBST	3 Tage	1.260,00 €	1.499,40 €
ECo-C Modul: Konfliktmanagement	ECOC-KONFLIKT	3 Tage	1.260,00 €	1.499,40 €
ECo-C Modul: Teamarbeit	ECOC-TEAM	3 Tage	1.260,00 €	1.499,40 €



* Diese Trainings waren zum Zeitpunkt der Drucklegung noch in der Planung. Bitte informieren Sie sich unter www.com-training.com über den aktuellen Stand.

ITIL v2 Foundation

Dauer: 2 Tage | Preis: 600,00 € zzgl. MwSt. • 714,00 € inkl. MwSt. | Bestellcode: ITILGRUND

PRODUKTGRUPPE: ITIL

In diesem Training lernen Sie Konzepte, Begrifflichkeiten, Definitionen, Ziele und Vorteile der wichtigsten Prozesse des IT Service Managements nach ITIL kennen.

Das Training basiert auf den Inhalten der ITIL-Bücher "Service Support" und "Service Delivery". Dabei werden die zehn grundlegenden Prozesse behandelt, die zur Gestaltung und dem Betrieb einer serviceorientierten IT-Organisation erforderlich sind. Das IT-Service Management wird in einer ganzheitlichen Sicht dargestellt, welche die Prozesse, ihre Abhängigkeiten untereinander und die prozessübergreifenden Workflows umfasst. Es werden die wichtigsten Problemstellungen und Schwierigkeiten bei der Umgestaltung bestehender IT-Organisationen thematisiert und anhand einer Fallstudie vertieft.

Inhalt:

- Einführung in die IT Infrastructure Library (ITIL)
- Erläuterung der wichtigsten ITIL-Prozesse
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Configuration Management
 - Change Management
 - Release Management
 - Service Level Management
 - Availability Management
 - Capacity Management
 - IT Service Continuity Management
 - Financial Management of IT-Services
 - Security Management

Zielgruppe:

IT-Organisatoren

Teilnehmervoraussetzung:

Kenntnisse über Business-Prozesse und IT-Services sind von Vorteil.

Hinweis:

Dieses Training bereitet auf die offizielle Zertifizierungsprüfung "ITIL Foundation" vor. Im Preis ist die Prüfungsgebühr nicht enthalten.

ITIL v2 Service Manager 1: Service Support

Dauer: 4 Tage | Preis: 2.000,00 € zzgl. MwSt. • 2.380,00 € inkl. MwSt. | Bestellcode: ITILSERV1

PRODUKTGRUPPE: ITIL

In unserem Training vertiefen Sie effektiv Ihr Wissen und Verständnis der Service Support Prozesse nach ITIL. Sie werden dabei unterstützt, sich anhand einer durchgängigen Fallstudie methodisch zu fundieren, zielgerichtet und effizient auf das Service Support-Examen der Service Manager Prüfung vorzubereiten.

Sie trainieren in Gruppenübungen, Präsentationen und Workshops (den sog. „Incourse-Assessments“), die Inhalte der ITIL Philosophie unter verschiedenen Fragestellungen zu analysieren, Lösungen zu finden und Ihre Ergebnisse überzeugend zu präsentieren. Sie werden sicher im Umgang mit der ITIL-Original-Literatur und lernen die dort beschriebenen Best Practices auf Ihre eigenen Fragen und auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens oder Ihrer Kunden anzuwenden.

Inhalt:

- Überblick über die gängigsten Service Management Methoden und über die ITIL Literatur
- Das generische Prozessmodell und wie Sie damit arbeiten
- Die Fallstudie im Überblick; die Anwendung der Fallstudie in der Service Manager Prüfung und in den Übungen
- Service Desk, Incident Management und Problem Management im Detail
- Configuration Management, Change Management und Release Management im Detail
- Qualitätsmanagement, ISO und ITIL
- Analyse und Beurteilung bestehender Prozesse und Organisationen
- Anforderungen an Service Management- Tools, Beispiele

Zielgruppe:

IT-Organisatoren

Teilnehmervoraussetzung:

Besuch des Trainings: ITIL v2 Foundation

Hinweis:

Das Assessment wird anhand von Übungsaufgaben im laufenden Kurs durchgeführt. Das positive Ergebnis des Assessments ist eine Zulassungsbedingung für die Zertifizierungsprüfung.

ITIL v2 Service Manager 2: Service Delivery

Dauer: 4 Tage | Preis: 2.000,00 € zzgl. MwSt. • 2.380,00 € inkl. MwSt. | Bestellcode: ITILSERV2

PRODUKTGRUPPE: ITIL

In diesem Training vertiefen Sie Ihr Wissen und Verständnis der Service Delivery Prozesse nach ITIL. Sie werden dabei unterstützt, sich anhand einer durchgängigen Fallstudie methodisch zu fundieren, zielgerichtet und effizient auf das Service Delivery-Examen der Service Manager Prüfung vorzubereiten.

Sie trainieren in Gruppenübungen, Präsentationen und Workshops (den sog. „Incourse-Assessments“), die Inhalte der ITIL Philosophie unter verschiedenen Fragestellungen zu analysieren, Lösungen zu finden und Ihre Ergebnisse überzeugend zu präsentieren.

Inhalt:

- Refresh Service Support, Überblick über Service Delivery
- Das generische Prozessmodell
- Die Fallstudie im Überblick; die Anwendung der Fallstudie in der Service Manager Prüfung und den Service Delivery- Übungen
- Service Level Management, Financial Management und Capacity Management
- Availability Management, IT Service Continuity Management und Security Management
- Workshop CSF und KPI: Beschreiben Sie Ihre eigenen Prozess-Ziele und Kennzahlen
- ITIL und Projekt Management, Anforderungen an Service Delivery Tools
- Best Practice bei der ITIL Implementierung
- Implementierung der Prozesse (das Festlegen der Vorgehensweise zur Umsetzung)

Zielgruppe:

IT-Organisatoren

Teilnehmervoraussetzung:

Besuch des Trainings: Service Manager 1: Service Support

Hinweis:

Das Assessment wird anhand von Übungsaufgaben im laufenden Kurs durchgeführt. Das positive Ergebnis des Assessments ist eine Zulassungsbedingung für die Zertifizierungsprüfung.

ITIL v2 Service Management Prüfungsvorbereitung

Dauer: 1 Tag | Preis: 1.200,00 € zzgl. MwSt. • 1.428,00 € inkl. MwSt. | Bestellcode: ITILEX

PRODUKTGRUPPE: ITIL

Vorbereitung auf das Examen "Managers Certificate in IT-Service Management".

Inhalt:

- Interpretation einer Case Study
- Analyse und Vorbereitung auf die Examenssituation
- Diskussion offener Examenspunkte
- Methoden zur Analyse von komplexen Fragestellungen
- Wiederholungen aus Service Manager 1: Service Support (ITILSERV1)
- Wiederholungen aus Service Manager 2: Service Delivery (ITILSERV2)

Zielgruppe:

IT-Organisatoren

Teilnehmervoraussetzung:

Besuch des Trainings: Service Manager 2: Service Delivery

Hinweis:

Im Preis ist die Examensgebühr enthalten.

ITIL v3 Update

Dauer: 1 Tag | Preis: 300,00 € zzgl. MwSt. • 357,00 € inkl. MwSt. | Bestellcode: ITILV3UPDATE

PRODUKTGRUPPE: ITIL

Bestandteil der neuen ITIL-Bücher ist sowohl das IT-Service-Lifecycle-Management wie auch die Bedeutung der Service-Orientierung für die IT-Organisation. Eine verbesserte Servicequalität und ein Beitrag der IT-Organisation zur unternehmerischen Wertschöpfung dürften demnach Prioritäten für das kommende Jahr sein. Auch wenn die bisher erworbenen Zertifikate ihre Gültigkeit behalten, wird es einige inhaltliche Änderungen geben. Insbesondere der Service Manager wird neu strukturiert und ausgeweitet. Alle fünf neuen Bücher sollen Bestandteil der Prüfung werden.

Erfahren Sie in diesem Training die wichtigsten Änderungen der neuen Version und erlernen Sie, wie Sie diese praktisch in Ihrer bestehenden IT-Organisation umsetzen können. Neben einem Überblick

über den Inhalt der fünf neuen ITIL-Bücher wird außerdem die Rolle der IT-Governance innerhalb Ihrer IT-Organisation erläutert.

Inhalt:

- Die Gründe für ein neues Release
- Die neue Struktur
- Service Management in der praktischen Anwendung
- Prozesse, Aktivitäten und Organisation
 - Service Strategie
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service Operation
 - Continuous Service Improvement
- Die neuen Zertifizierungswege

Zielgruppe:

IT-Berater, Führungskräfte und Projektmanager, die mit der Einführung und Umsetzung von ITIL-Prozessen betraut sind.

Teilnehmervoraussetzungen:

Keine, Kenntnisse über Business-Prozesse und IT Services oder eine ITIL Foundation Zertifizierung sind jedoch von Vorteil.

Hinweis:

Für alle Teilnehmer, die in diesem Jahr eine Service Manager Ausbildung nach ITIL v2 bei uns durchführen oder durchgeführt haben, ist die Teilnahme kostenfrei!

ITIL v3 Foundation

Dauer: 3 Tage | Preis: 990,00 € zzgl. MwSt. • 1.178,10 € inkl. MwSt. | Bestellcode: ITILV3FOUND

PRODUKTGRUPPE: ITIL

In unserem Training geben wir Ihnen ein Überblick über die verwendete Terminologie, die Prozesse und Funktionen sowie die im Framework beschriebenen Rollen. Sie erhalten anhand der fünf ITIL-Kernbücher Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation sowie Continual Service Improvement einen umfassenden Einblick in das Grundprinzip des „Service Lifecycle“.

Inhalt:

- Service Management in der Praxis
- Das ITIL v3-Konzept
- Philosophie des „Service-Lifecycle“
- Grundlagen, Prozesse und Aktivitäten aus den Bereichen:
 - Service Strategy
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service Operations
 - Continuous Service Improvement
- Technologie und Architektur
- ITIL-Qualifizierung
- Prüfungsvorbereitung und ITIL v3 Foundation Prüfung

Zielgruppe:

IT-Manager, IT-Architekten, Projektleiter, Berater und Systemverantwortliche

Teilnehmervoraussetzungen:

Keine, Kenntnisse über Business-Prozesse und IT Services sind jedoch von Vorteil.

Hinweis:

Die Prüfung findet im Anschluss an das Training statt. Es handelt sich hierbei um eine Multiple-Choice-Prüfung. Durch den Besuch dieses Trainings erwerben Sie 2 Credits. Die Prüfungsgebühr beträgt 165,00 € zzgl. MwSt.

ITIL v3 Foundation Bridge

Dauer: 1 Tag | Preis: 350,00 € zzgl. MwSt. • 416,50 € inkl. MwSt. | Bestellcode: ITILV3FOUNDBR

PRODUKTGRUPPE: ITIL

Mit der Einführung der neuen ITIL-Version 3 hat sich auch die Struktur des ITIL-Curriculums verändert. ITIL v2-Zertifikate behalten zwar nach wie vor ihre Gültigkeit, wer sich zusätzlich nach ITIL v3 qualifizieren lassen will, muss mit so genannten „Bridge-Kursen“ die Grundlage für eine weitere Fortbildung im ITIL v3 Curriculum schaffen. Sie erlernen die Terminologie der dritten Version und erhalten einen Überblick über die wichtigsten Änderungen gegenüber der Version 2. Sie verstehen die Bedeutung des IT Service Lifecycles für Ihre Prozessorganisation und beherrschen die Zusammenhänge der einzelnen Phasen. Neben dem Inhalt der fünf neuen ITIL-Bücher erarbeiten Sie außerdem die veränderten Schnittstellen, Verantwortlichkeiten, Prozesse und Funktionen sowie ihre Auswirkung auf die ITIL-Organisation.

Inhalt:

- IT Service Management in der Praxis
- Von ITIL v2 zu ITIL v3
- Bedeutung und Struktur des „Service Lifecycles“
- Aufbau, Struktur und Funktionsweise der neuen ITIL Version
- Prozesse, Rollen und Funktionen nach ITIL v3 im Vergleich zu ITIL v2
 - Service Strategy
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service Operation
 - Continual Service Improvement
- Technologie und Architektur
- Die neuen Zertifizierungswege
- Vorbereitung auf die Zertifizierung

Zielgruppe:

IT-Berater, Führungskräfte und Projektmanager, die mit der Einführung und Umsetzung von ITIL-Prozessen betraut sind, ITIL v2 zertifizierte Personen

Teilnehmervoraussetzungen:

ITIL Foundation Zertifikat nach ITIL v2

Hinweis:

Die Prüfung findet im Anschluss an das Training statt und besteht aus einer Multiple-Choice-Prüfung. Durch den Besuch dieses Trainings erwerben Sie 0,5 Credits. Die Prüfungsgebühr beträgt 165,00 € zzgl. MwSt.

ITIL v3 Service Manager Bridge

Dauer: 5 Tage | Preis: 2.400,00 € zzgl. MwSt. • 2.856,00 € inkl. MwSt. | Bestellcode: ITILV3MANBR

PRODUKTGRUPPE: ITIL

In diesem Training erweitern Sie Ihre Erfahrungen und Kenntnisse aus ITIL v2-Projekten und Trainings um detaillierte Kenntnisse der neuen ITIL Version 3. Somit sind Sie bestens gerüstet, das neu geschaffene ITIL-Diploma abzulegen und Ihr ITIL v3-Know-How nachzuweisen. Sie erlernen die ITIL v3-Terminologie und erwerben einen detaillierten Überblick über den Aufbau und die Inhalte der fünf neuen Bücher. Neben der Bedeutung und der Struktur des „Service Lifecycle“ Konzepts erhalten Sie konkrete Hinweise, wie Sie Ihre IT-Organisation ITIL v3-konform umstrukturieren. Mit diesem Training haben Sie die Möglichkeit, auf Grundlage Ihrer IT Service Manager Zertifizierung nach ITIL v2 das ITIL Diploma, die höchste Zertifizierungsstufe nach ITIL v3, zu erhalten.

Inhalt:

- Implementierung von IT Service Management
- Bedeutung und Struktur des „Service Lifecycles“
- Grundprinzipien und Modelle nach ITIL v3
- Generische Konzepte der neuen ITIL Version
- Umsetzung neuer Prozesse, Rollen und Funktionen nach ITIL v3
- Technologie und Architektur als Voraussetzung für eine reibungslose Implementierung
- Das Qualifikationsschema nach ITIL v3

Zielgruppe:

IT-Berater, Führungskräfte und Projektmanager, die mit der Einführung und Umsetzung von ITIL-Prozessen betraut sind, Besitzer des ITIL v2 Manager's Certificate in IT Service Management

Teilnehmervoraussetzungen:

Manager's Certificate in IT Service Management nach ITIL v2

Hinweis:

Die Prüfung findet im Anschluss an das Training statt und besteht aus einer Multiple-Choice-Prüfung. Durch den Besuch dieses Trainings erwerben Sie 5 Credits. Die Prüfungsgebühr beträgt 200,00 € zzgl. MwSt.

ITIL v3 Service Manager Bridge – Vorbereitung und Prüfung zum ITIL Expert

Dauer: 1 Tag | Preis: 900,00 € zzgl. MwSt. • 1.071,00 € inkl. MwSt. | Bestellcode: ITILV3MANBEX

PRODUKTGRUPPE: ITIL

Vom ITIL Service Manager v1/v2 zum neuen offiziellen ITIL v3 Expert. Alle behandelten Module des Trainings werden noch einmal kurz wiederholt. Mögliche Prüfungsfragen werden intensiv durchgesprochen: Der Trainer steht für alle Fragen rund um die Prüfung zur Verfügung.

Inhalt:

Das Training ist nach den Anforderungen der APMG (Official Accreditor von ITIL) entwickelt. Es werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Syllabus (Lehrplan) für dieses Seminar vermittelt. 3 Stunden Prüfungsvorbereitung (9.00 Uhr bis 12.00 Uhr) und Prüfung 13.00 Uhr bis 14.30 Uhr.

Zielgruppe:

Teilnehmer der ITIL Manager Bridge Ausbildung

Teilnehmervoraussetzung:

Zertifizierung als Service Manager und Besuch des Trainings ITIL v3 Manager Bridge

Hinweis:

Die Prüfung ist eine Multiple Choice-Prüfung mit 20 Fragen. Zum Bestehen müssen von den 20 Fragen mindestens 16 Fragen (80%) richtig beantwortet sein. Für das erfolgreiche Absolvieren der Manager Bridge Prüfung wird empfohlen, die fünf Core Book von ITIL v3 (werden bei Anmeldung an jeden Teilnehmer verschickt) im Vorfeld des Trainings durcharbeiten. Die Prüfungsgebühr ist im Preis enthalten.

ITIL	Bestellcode	Dauer	Preis zzgl. MwSt.	inkl. MwSt.
ITIL v3 Service Lifecycle Stream – Service Strategy (SS)	ITILV3LIFESS	3 Tage	1.950,00 €	2.320,50 €
ITIL v3 Service Lifecycle Stream – Service Design (SD)	ITILV3LIFESD	3 Tage	1.950,00 €	2.320,50 €
ITIL v3 Service Lifecycle Stream – Service Transition (ST)	ITILV3LIFEST	3 Tage	1.950,00 €	2.320,50 €
ITIL v3 Service Lifecycle Stream – Service Operation (SO)	ITILV3LIFESO	3 Tage	1.950,00 €	2.320,50 €
ITIL v3 Service Lifecycle Stream – Continual Service Improvement (CSI)	ITILV3LIFECSI	3 Tage	1.950,00 €	2.320,50 €
ITIL v3 Service Capability Stream Modul: Planning, Protection & Optimization	ITILV3CAPPO	5 Tage	3.000,00 €	3.570,00 €
ITIL v3 Service Capability Stream Modul: Operational Support & Analysis	ITILV3CAPOSA	5 Tage	3.000,00 €	3.570,00 €
ITIL v3 Service Capability Stream Modul: Release, Control & Validation	ITILV3CAPRCV	5 Tage	3.000,00 €	3.570,00 €
ITIL v3 Service Capability Stream Modul: Service Offerings and Agreement	ITILV3CAPSOA	5 Tage	3.000,00 €	3.570,00 €
Managing Across the Lifecycle	ITILV3MANLIFE	5 Tage	3.500,00 €	4.165,00 €

Hinweis: Diese Trainings waren zum Zeitpunkt der Drucklegung noch in der Planung. Bitte informieren Sie sich unter www.com-training.com über den aktuellen Stand.