

# OFFENE SEMINARE 2025

Basel · Freiburg · Köln



max. 6 PAX

Exklusives Kleingruppensetting

## Herausgeber

arowa TCS  
Stadtstraße 73  
D-79104 Freiburg  
info@arowa-trainings.de  
www.arowa-trainings.de  
©2024

**arowa · TRAINING · COACHING · SEMINARE** unterstützt seit 18 Jahren über 1000 Unternehmen und Marktführer bei der Weiterbildung. Unsere Kunden profitieren von unseren offenen Seminaren, maßgeschneiderten arowa Inhouse-Trainings und professionellen arowa Business Coachings.

Als langjährige und international erfahrene Consultants beraten wir Unternehmen bei der nachhaltigen Konzeption, Planung & Umsetzung Ihrer Projekte in den Bereichen: Personalentwicklung & Trainingsmanagement (Soft Skills, Kommunikation, Leadership), Organisationsentwicklung (Transformation, Unternehmenskultur, Teamkultur), Strategische Projektberatung (Projektmanagement, Akquise, Sales & Service)



# EDITORIAL



Liebe Weiterbildungsinteressierte!

Vielen Dank für Ihr Interesse an unseren offenen arowa KOMPAKT & INTENSIV Seminaren.

Wir haben in **2025** zwei tolle Neuheiten für Sie:

- **Neuer Seminarort:** Ab Januar 2025 können Sie unsere Top-Seminare auch **in Basel (CH)** besuchen.
- **Neues Seminarformat:** Gemeinsam mit Eva Seiter, Inhaberin der TaiChi-Schule Freiburg, bieten wir das spannende Seminar **Business meets Tai Chi: Souveräne Selbstführung** an (nur in Freiburg).

Wir wünschen allen ein erfolgreiches Jahr mit vielen neuen Lern-Impulsen!

Mit den besten Grüßen aus Freiburg

*Andy Rohrwasser*

Andy Rohrwasser

arowa Inhaber  
Business Coach  
Soziologe, M.A.

# INHALT

Editorial		1
Lokationen. Lernsetting. Leistungen.		3
<b>Business meets TaiChi: Souveräne Selbstführung</b>	2-tägiges INTENSIV Seminar	4
<b>Führung: Kompetenzgrundlagen</b>	2-tägiges INTENSIV Seminar	6
<b>Selbstorganisation &amp; Zeitmanagement</b>	1-tägiges KOMPAKT Seminar	8
<b>Verkauf • Vertrieb • Außendienst</b>	2-tägiges INTENSIV Seminar	10
<b>Telefonische Neukundenakquise</b>	2-tägiges INTENSIV Seminar	12
<b>Telefonieren im Kundenservice</b>	1-tägiges KOMPAKT Seminar	14
Rabatte. Follow Up Coaching. Methoden-Setting.		16
Seminaranmeldung		17
Trainerprofil Andy Rohrwasser		18
Trainerinprofil Eva Seiter		19
arowa INHOUSE TRAININGS & CONSULTING		20
Kundenreferenzen		21
Allgemeine Geschäftsbedingungen OFFENE SEMINARE		23

## Seminarlocations



### Basel

St. Alban-Vorstadt 106  
CH-4052 Basel



### Freiburg

**Kreativpark Lokhalle Freiburg**  
Paul-Ehrlich-Str. 7  
D-79106 Freiburg

[www.gruenhof.org](http://www.gruenhof.org)



### Köln

**Mercure Hotel Severinshof**  
Severinstrasse 199  
D-50676 Köln

[www.mercure.com](http://www.mercure.com)

## Kleingruppensetting

**max. 6 PAX**

Alle offenen arowa Seminare sind als exklusive Kleingruppe mit max. 6 bzw. 8 TeilnehmerInnen konzipiert. Durch dieses ideale Mikro-Lernsetting profitierst Du von:

- **einer persönlichen Lernatmosphäre**
- **gezieltem, individuellem Trainieren**
- **dialogischer Wissensvermittlung**
- **hoher Lerninteraktivität**
- **intensivem Erfahrungsaustausch & Feedback**

## Inklusivleistungen

Im Seminarbetrag inbegriffen sind:

- **Mittagessen, Getränke, Kaffeepausen**
- **Professionelles Seminarskript**
- **Nachbereitete digitale Fotodokumentation**
- **arowa Teilnahmezertifikat**



## Der Weg zur inneren Kraft, Klarheit & Gelassenheit PRINZIPIEN & IMPULSE SOUVERÄNER SELBSTFÜHRUNG

Tauchen Sie im INTENSIV Seminar **Business meets TaiChi** in die besondere Synthese der Jahrtausende alte TaiChi-Weisheit und fundamentale Führungstechniken ein. Erfahren Sie die transformative Kraft des TaiChi für innere Stärke und Klarheit sowie Techniken zur Förderung ganzheitlicher Stabilität und Gleichgewicht. Lernen Sie, mit Körper-Mental-Techniken den Geist zu fokussieren und in Ihrer Kommunikation sowie Entscheidungsfindung klarer zu werden. Erfahren Sie durch einfache TaiChi-Praktiken neue Inspirationen & Impulse, die Sie direkt in Ihre persönliche Führungsarbeit integrieren können, um mehr Gelassenheit in turbulenten Situationen zu kultivieren und noch souveräner - sich selbst und andere - zu führen.

BUSINESS  
MEETS  
TAICHI



# BUSINESS MEETS TAICHI: SOUVERÄNE SELBSTFÜHRUNG

## 2-tägiges arowa INTENSIV-Seminar in Freiburg



Als Führungskraft müssen wir ständig kommunizieren und entscheiden. Neben den „klassischen“ Anforderungen von Management & Leadership liegt die größte Herausforderung für Führungskräfte jedoch darin, wie sie als ganze Person mit ständigen Veränderungen und Unsicherheiten umgehen: (Selbst-)Führung in diesem ganzheitlichen Sinn ist zu einer Kunst geworden, die von der "Führungskraft" ein permanentes Tun der inneren Stärkung & Stabilisierung in Selbstverantwortung verlangt. Nur jene Führungskräfte, die - immer wieder neu - eine ausgewogene Verbindung zu sich selbst finden, sind in der Lage, eine innere Basis zu schaffen, um ihre maximale Leistungs- & Handlungsfähigkeit auch im Außen mühelos abrufen zu können.

### Themenspektrum

- Grundlagen der inneren Kampfkunst TaiChi
  - Einführung in die Verbindung des TaiChi & Führung
  - Die Kunst der klaren Kommunikation: IN VERBINDUNG TRETEN
  - Führung als Beziehungsform: IM KONTAKT BLEIBEN
  - Selbstführung als Prozess: IN BEWEGUNG BLEIBEN
  - Transformation der persönlichen Selbst- & Führungsarbeit: IN MÜHELOSES HANDELN KOMMEN
- Weiterer Detailinformationen zum Themenspektrum auf unserer Webseite, siehe Button unten.

### Zielgruppe

Das INTENSIV-Seminar richtet sich an Fach- & Führungskräfte, MitarbeiterInnen, Selbstständige, die sich in ihrer Selbst- & Führungsarbeit eigenverantwortlich und nachhaltig weiterentwickeln möchten.

### Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepausen
- Seminarskript & Transferbrief
- Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (2-tägig)

**Investition/Person:** Unternehmenskunden: € 1.540,00 zzgl. MwSt.; Selbstzahler: € 1.050,00 zzgl. MwSt.

**TrainerIn:** Eva Seiter, Andy Rohrwasser

Seminarort

Tullastr. 40  
D-79108 Freiburg



TaiChi-Schule-Freiburg

Termine

- 17.-18. Mai 2025
- 8.-9. November 2025

Kleingruppe

max. 8 PAX



## Führen mit Herz & Verstand



Danke für das grandiose Seminar!"

**Astrid Sch.**

Kleinstgruppe - super! Glück gehabt ; )  
Sehr flexibel, auf Beispiele eingegangen.  
Viele Unterlagen."

**Ines M.**

Very good and professional training,  
highly recommended.  
I had a very professional and tailored  
training experience with Andy. He was  
flexible and highly professional  
throughout the sessions. We covered a  
wide range of topics that will be  
beneficial for my day-to-day job. The  
training was not only theoretical but  
also practical, which I found very  
valuable. Andy was patient and took the  
time to explain concepts or translate  
them into English when needed. Overall,  
it was an excellent and professional  
training experience, and I highly  
recommend it."

**Andras B.**

Führung: Kompetenzgrundlagen //  
Intensiv-Seminar - 2-tägig



Basiert auf 8 Bewertung(en)





# FÜHRUNG: KOMPETENZGRUNDLAGEN

2-tägiges arowa INTENSIV-Seminar



Als Führungskraft müssen Sie in zahlreichen (Sandwich-) Situationen Ihre Entscheidungen verantworten, sich selbst disziplinieren, Ihre Mitarbeiter motivieren & weiterentwickeln. Reflektieren Sie ganzheitlich Ihre IST-Situation, Ihr Führungsumfeld & Ihre Haltung. Lernen Sie grundlegende Führungsprinzipien kennen & füllen Sie gezielt Ihren ganz persönlichen Werkzeugkoffer mit zeitgemäßen Führungsinstrumenten auf.

## Themenspektrum

- Check-up: Potentiale, Chancen & Risiken als Führungskraft
- Vorbild Führungskraft: Mein Kommunikations- & Persönlichkeitsprofil
- Häufige „Anfängerfehler“ & Umgang mit der „Sandwich-Position“
- Rollenklarheit: Vier Führungsrollen - vier Kompetenzfelder
- Führungsprinzipien & situativer Führungsstil
- Agiles Mindset - agile Führungsmethoden
- Führungskraft als Coach: Mitarbeiter motivieren & weiterentwickeln
- Persönliches Ziel-, Zeit & Selbstmanagement
- Teamführung & konstruktives Konfliktmanagement

## Zielgruppe

Das arowa INTENSIV-Seminar richtet sich an angehende und neue Führungskräfte, den Führungsnachwuchs im unteren und mittleren Management sowie an alle disziplinarisch Verantwortlichen, die sich als Manager & Leader zeitgemäß weiterentwickeln möchten.

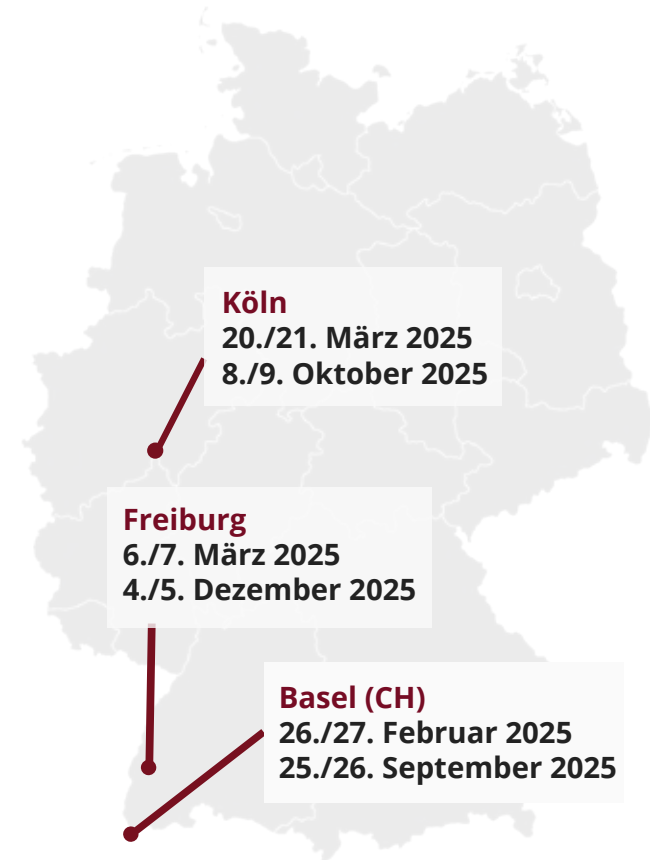
## Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepause
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (2-tägig)

**Investition/Person:** € 1.590,00 zzgl. MwSt. / CHF 1.990,00

**Trainer:** Andy Rohrwasser



**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**

## Individuelles & ganzheitliches Selbstmanagement



Das Seminar war kurzweilig und sehr informativ. Es war sehr interessant, auch von anderen Problemen und Lösungen zu hören."

**Axel S.**

Sehr locker, witzig, kurzweilig. Hat Spaß gemacht. Hervorragend!"

**Dr. -Ing. Torsten W.**

Sehr angenehme Gruppengröße, flexible Tagesgestaltung, viel Raum für Fragen."

**Mats H.**

Selbstorganisation +  
Zeitmanagement // Kompakt-  
Seminar - 1-tägig



Basiert auf 20 Bewertung(en)



# SELBSTORGANISATION & ZEITMANAGEMENT

## 1-tägiges arowa KOMPAKT-Seminar



Im Fokus des beliebtesten Top arowa Seminars steht die Erreichung Ihrer Ziele mit den Ihnen zur Verfügung stehen-den Zeitressourcen. Lernen Sie das Fundament effizienten Selbstmanagements und direkt umsetzbare Zeitmanagementtechniken kennen. Beginnen Sie, Ihren Berufsalltag gezielter und ausgeglichener zu organisieren, in dem Sie nicht mehr nur „reagieren“, sondern Ihr Umfeld aktiver selbst gestalten.

### Themenspektrum

- Ganzheitliches Selbstmanagement: Das „Ich-Andere-Umfeld“-Modell
- Bestandsaufnahme & Potential-Check: Meine Zeitdiebe erkennen & verhaften
- „Typgerechtes“ Selbstmanagement: Flow-Modi, Arbeits- & Lebensstil
- Überblick & „stille Stunden“ schaffen: Tages-, Wochen- & Monatsplanung
- Ziel- & Aufgabenmanagement: Definition, Realisation & Kontrolle
- Prioritäten Cockpit: Die richtigen Dinge zur richtigen Zeit erledigen
- Informationsmanagement: Wiedervorlage, Outlook, E-Mail & Co.
- Erfolgserprobte Prinzipien & individuelle Arbeitstechniken (Aktions-Fokus, Kanban & Co.)
- Verhaltensphänomene ändern (Aufschieberitis, Ja-Sagen, Planungsirrtum uvm.)

### Zielgruppe

Das arowa KOMPAKT-Seminar richtet sich an alle MitarbeiterInnen, Fach- & Führungskräfte sowie Selbstständige, die ihr ganz persönliches Selbst-, Ziel- & Zeitmanagement verbessern, effizienter arbeiten oder einfach wieder mehr Eigenzeit für sich gewinnen möchten.

### Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepause
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (1-tägig)

**Investition/Person:** € 840,00 zzgl. MwSt. / CHF 1.040,00

**Trainer:** Andy Rohrwasser



**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**



## Erfolgreich verkaufen, Erträge steigern & Kunden binden

“

Ich bin sehr zufrieden und gehe sehr motiviert aus diesem Seminar.“

**Ulrike K.**

Vielen Dank für diese zwei für mich sinnvollen Tage, in denen auf meine Situation immer eingegangen wurde.“

**Julia B.**

Ausgezeichnete Schulung - wie für mich gemacht. Super.“

**Jörg K.**

Verkauf, Vertrieb, Außendienst //  
Intensiv Seminar - 2-tägig



(4.9)

Basiert auf 21 Bewertung(en)



# VERKAUF • VERTRIEB • AUSSENDIENST

## 2-tägiges arowa INTENSIV-Seminar



Reflektieren Sie Ihr persönliches Verkaufsverhalten, in dem Sie gezielt Ihre kommunikation - psychologischen Stärken maximieren. Trainieren Sie den Aufbau typengerechter Kundenbeziehungen. Und optimieren Sie Ihr individuelles Verkäuferprofil, um Ihren ganz persönlichen Vertriebs Erfolg ab sofort systematisch, professionell und nachhaltig zu steigern.

### Themenspektrum

- Dos & Don'ts im Verkauf, Vertrieb, Außendienst
- Bewusste Kommunikation & positive Körpersprache
- Aufbau & typische Phasen von Verkaufsgesprächen
- Nutzenargumentation: Kundenvorteile klar vermitteln
- Professioneller Umgang mit Kundeneinwänden
- Souverän agieren beim Verkaufsabschluss
- Zeitgemäß verkaufen: Psychologie der Kundentypen
- Selbstmanagement im Vertrieb & Außendienst
- Empfehlungsmarketing & Kundenbindungsstrategien

### Zielgruppe

Das arowa INTENSIV-Seminar richtet sich an VerkäuferInnen, Außendienst- & VertriebsmitarbeiterInnen sowie an Selbstständige & HandelsvertreterInnen, die sich beim Verkaufen ihrer Produkte / Services nachhaltig verbessern und ihre Ertragsziele optimieren möchten.

### Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepause
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (2-tägig)

**Investition/Person:** € 1.490,00 zzgl. MwSt. / CHF 1.890,00

**Trainer:** Andy Rohrwasser



**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**



## Systematisch & individuell neue Kunden gewinnen

“

Super Atmosphäre, kleine Gruppe. Dadurch Individualität gewährleistet. Das Seminar hat meine Anforderungen voll erfüllt.“

**Angelika H.**

Ich bin absolut begeistert! Eine meiner besten Investitionen.“

**Heike L.**

Hat sehr viel Spaß gemacht! Super Gruppe & Trainer! Kann man nur weiterempfehlen.“

**Felix Sch.**

Telefonische Neukundenakquise //  
Intensiv-Seminar - 2-tägig

★★★★★ (4.9)

Basiert auf 27 Bewertung(en)



# TELEFONISCHE NEUKUNDENAKQUISE

2-tägiges arowa INTENSIV-Seminar



Entwickeln Sie branchenspezifisch & typengerecht Ihre telefonische Neukundenakquise bzw. Telefonmarketingaktivitäten. Trainieren Sie souveräne Gesprächstechniken, den proaktiven Umgang mit Kundeneinwänden sowie effizientes Terminieren & Abschließen. Steigern Sie Ihre Erträge systematisch & gezielt mit dem dialogorientierten Medium Telefon.

## Themenspektrum

- Grundsätze zeitgemäßen Telefonmarketings
- Strategie & Planung
- Dos & Don'ts bei der Telefonakquise (kommunikativ/organisatorisch)
- Gesprächsaufbau & typische Phasen des telefonischen Erstkontakts
- Seriöse & kreative Gesprächseinstiege & Formulierungen
- Dialogische & taktische Fragetechniken
- Individuelle & authentische Gesprächsführungsstrategien
- Souveräner Umgang mit Vor- & Einwänden
- Effizient terminieren, nachfassen & abschließen

## Zielgruppe

Das arowa INTENSIV-Seminar richtet sich an alle Akquisiteure, Außendienst-, Vertriebs- & MarketingmitarbeiterInnen, die Interessenten, Bestands- und Neukunden telefonisch kontaktieren und ihre Akquiseziele nachhaltig erreichen möchten.

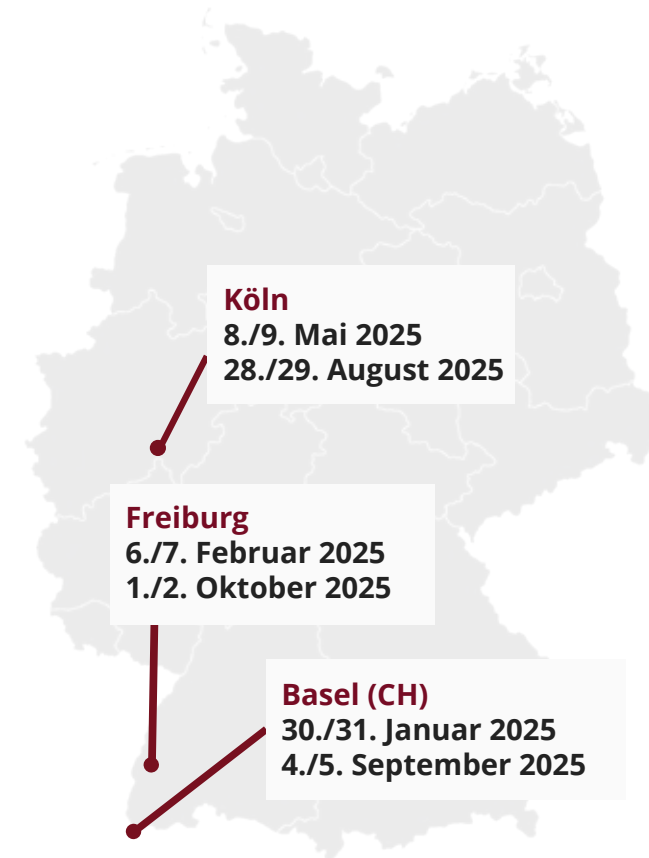
## Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepause
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (2-tägig)

**Investition/Person:** € 1.490,00 zzgl. MwSt. / CHF 1.890,00

**Trainer:** Andy Rohrwasser



**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**



## Kundenorientiert & souverän telefonieren

“

Sehr kurzweilig & interessant. Das Seminar wird mir beim Einstieg in die Inbound-Telefonie sicher helfen.“

**Nathalie M.**

Der Inhalt des Seminars war super und sehr hilfreich, um mein zukünftiges Verhalten am Telefon zu verbessern und besser mit schwierigen Situationen umzugehen.“

**Jennifer T.**

Tolles Seminar, tolle Atmosphäre!“

**Vanessa R.**

Telefonieren im Kundenservice //  
Kompakt-Seminar - 1-tägig



Basiert auf 15 Bewertung(en)





# TELEFONIEREN IM KUNDENSERVICE

1-tägiges arowa KOMPAKT-Seminar



Speziell im telefonischen Kundenservice & technischen Support sollten Sie ganz genau wissen, worauf es heutzutage ankommt. Denn wenn Mimik & Gestik wegfallen, ist es umso wichtiger, Sprache & Stimme bewusst einzusetzen. Trainieren Sie professionelle Formulierungen & Qualitätsstandards am Telefon, um die „goldenen Regeln“ kundenorientierten Telefonierens richtig umzusetzen. Und um sich selbst, falls notwendig, klar zu positionieren.

## Themenspektrum

- Optimale Servicequalität & gelebte Kundenorientierung
- Dos & Don'ts der „Telefon“-Kommunikation
- Bewusste & positive Gesprächsführung
- Sprache & Stimme souverän einsetzen
- Aktives Hinhören & effiziente Informationsverarbeitung
- Aufbau & typische Phasen von Servicetelefonaten
- Umgang mit Reklamationen & schwierigen Situationen
- Telefonate effizient & kundenorientiert beenden
- Professionelles Telefonmanagement

## Zielgruppe

Das arowa KOMPAKT-Seminar richtet sich an alle MitarbeiterInnen, die im telefonischen Kundenkontakt stehen, etwa aus den Bereichen Customer Service, Technischer Support, Empfang & Rezeption, Vertriebsinnendienst, Beratung, Marketing, Inbound Center.

## Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepause
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (1-tägig)

**Investition/Person:** € 840,00 zzgl. MwSt. / CHF 1.040,00

**Trainer:** Andy Rohrwasser



**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**

# RABATTE. FOLLOW UP COACHING. METHODEN-SETTING



## Rabatt-Aktionen

### Early Bird & Last Minute Rabatte Befristete Aktionen!

Profitieren Sie von unseren Rabatten für Ihren gewünschten Seminartermin: Sie sparen bis zu **15 %**.

### Mehrbucher Rabatt

#### Gibt´s immer!

Bei gleichzeitiger Anmeldung von zwei oder mehr TeilnehmerInnen erhalten Sie einen Rabatt von **10 %** auf den Gesamtbetrag.

- Rabatte sind nicht kombinierbar.
- Die Rabatte auf unserer Webseite gelten zum Zeitpunkt der Anmeldung.
- Sie erhalten automatisch den günstigsten Rabatt.



## Follow Up Coaching

### Video Online Live Coaching

Sie möchten nach dem Seminar mit Ihrer/ Ihrem TrainerIn weiterarbeiten? Dann vereinbaren Sie ein persönliches Video-Coaching per Zoom oder Microsoft Teams.

### Ihre Vorteile

- Maximaler Praxistransfer des Erarbeiteten durch gezielte Coaching Impulse
- Vertiefung persönlicher Fragestellungen & Entwicklungsfelder
- Professionelle Unterstützung bei der Selbstreflexion und der nachhaltigen Transferarbeit für Ihre Arbeitspraxis

### Ihre Investition

- 2 x 60 Min. = € 290,00 zzgl. 19 % MwSt.
- 2 x 90 Min. = € 390,00 zzgl. 19 % MwSt.



## Methoden-Setting

### Fokus: Praxisorientierung

Durch unser **exklusives Mikro-Lernsetting mit max. 6 Personen** profitieren unserer TeilnehmerInnen stets mehrfach:

- Motivierende, entspannte Lernatmosphäre
- Hohe Lerninteraktivität
- Feedback & Selbstreflexion
- Dialogische Wissensvermittlung
- Teamarbeit & Erfahrungsaustausch
- Persönliche Lernziel- & Transferankerung

Die Wissensvermittlung erfolgt als praxisbezogener Trainerinput:

- **kompakt**
- **anschaulich**
- **direkt umsetzbar in die Berufspraxis.**





## Andy Rohrwasser

arowa Inhaber, Business Coach, Soziologe (M.A.)

Kommunikationstrainer & Business Coach Andy Rohrwasser erarbeitet mit seinen TeilnehmerInnen & Coachees zielgerichtete Handlungskonzepte - stets motivierend & praxisorientiert, strukturiert & personenzentriert.

Mit seinem arowa-Team führt er seit 2007 offene Seminare, Inhouse Trainings und Business Coachings durch.

Als Soziologe und umsetzungsstarker Praktiker hat er seine Profession erfolgreich "hands on" gelernt und entwickelt sich zielgerichtet weiter. Er arbeitete u.a. als Verkäufer, Sales Executive, selbstständiger Consultant sowie als HR & Sales Trainingsmanager bei einem globalen Unternehmenskonzern (General Electric).

Mit seinem unprätentiösen und leidenschaftlichen Arbeitsstil begeisterte er seine TeilnehmerInnen in über 3000 Seminaren, Trainings & Coachings.

## TRAINERPROFIL

### Vita & Qualifikation

- Inhaber arowa Trainingsagentur (Freiburg), seit 2007
- Kommunikations- & Verhaltenstrainer, Business Coach, Berater, Autor
- Sales Executive Manager & freier Trainer, 2006-07
- HR & Sales Trainingsspezialist & -Manager GE Money Bank (Wien), 2005-06
- Freier Business-Trainer & Texter, 2004
- Selbstständiger Financial Consultant (Graz), 2001-04
- Ausbildung TaiChi-Trainer bei Eva Seiters TaiChi Schule (2023-24)
- Langjährige branchenübergreifende Erfahrung im Verkauf, Vertrieb, Außendienst
- Zahlreiche Dozententätigkeiten (Betriebspsychologie, Informationsmanagement)
- Soziologe M.A. (Universität Freiburg) - Kommunikation, Medien, Organisation, Macht

### arowa Expertise & Arbeitsschwerpunkte

#### Training • Workshops • Seminare

Kommunikation, Rhetorik, Führung, Teamentwicklung & Konfliktmanagement, Zeit- & Selbstmanagement, Selbstführung, Resilienz, Präsentieren, Moderation, Verkauf & Vertrieb, Telefonakquise, telefonischer Kundenservice, Reklamationsmanagement

#### Business Coaching

- *Executive & Leadership Development*: Selbstführung, Führung, Teammanagement, Kommunikation, Präsentation, Moderation
- *Performance Coaching, Coaching-on-the-job*: Akquise, Sales, Service & Support, Selbstmanagement

#### Consulting: Transformation, Projekte & Strategie

- *Personalentwicklung & Trainingsmanagement* (Soft Skills, Kommunikation, Leadership)
- *Organisationsentwicklung* (Teamkultur, Transformation, Unternehmenskultur)
- *Strategische Projektberatung* (Projektmanagement, Akquise, Sales & Service)

#### Publikationen:

- **Selbstmanagement im Außendienst**, (2016), White Paper/E-Book, Citrix GoToMeeting
- **Professionelle Telefonakquise** (2012), Cornelsen Verlag, Reihe Training Kompakt, Andy Rohrwasser/Diana Dietz



## Eva Seiter

TaiChi & Qigong Lehrerin

“ *Ein Weg entsteht, wenn man ihn geht.* ”

## TRAINERINPROFIL

### Vita & Qualifikation

- Inhaberin & Leiterin der TaiChi-Schule Freiburg
- Ausgebildete TaiChi Lehrerin und TaiChi Ausbildungsleiterin
- Mitglied der internationalen Ma Tsun Kuen TaiChi Chuan Schule
- GSD geprüfte Zen-Shiatsu-Praktikerin (Fachausbildung)
  - 1986 begann Eva Seiter mit TaiChi Chuan, Kung Fu und Qigong.
  - Seit 1994 unterrichtet Eva TaiChi und seit 2002 den Ma Tsun Kuen Stil ihrer TaiChi Schule in Freiburg.
  - Seit über 15 Jahren führt Eva Selbstbehauptungskurse & Selbstverteidigungstrainings für Frauen durch.
  - Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements unterrichtet Eva TaiChi, Qigong und Selbstbehauptung für öffentliche Einrichtungen, Organisationen und Unternehmen.

Durch kontinuierliche Fortbildungen in Spanien, der Schweiz, Italien und Deutschland entwickelt Eva ihr TaiChi & Qigong ständig weiter.

Weitere Informationen unter [www.taichi-schule-freiburg.de](http://www.taichi-schule-freiburg.de)

# arowa INHOUSE TRAININGS: 12 kombinierbare Module

## FIRMENINTERNE TRAININGS

Neben unseren offenen Seminaren trainieren & coachen wir hauptsächlich bei unseren Kunden in **Inhouse Präsenzformaten vor Ort**. Wir bieten zwölf miteinander kombinierbare **arowa Inhouse Trainingskonzepte** an:

### **Verkauf, Vertrieb, Verhandlung**

- A1 Erfolgreicher Start im Verkauf
- A2 Erfolgreich im Verkauf & Vertrieb
- A3 Erfolgreich verhandeln

### **Akquise, Telefonie, Service & Support**

- A4 Professionelle Telefonakquise
- A5 Telefonieren im Service & Support
- A6 Reklamationsmanagement

### **Kommunikation, Präsentation, Zeitmanagement**

- B1 Kommunikation & Rhetorik
- B2 Professionell präsentieren
- B3 Selbst- & Zeitmanagement

### **Führung, Leadership, New Work, Teamarbeit**

- C1 Führungskompetenzen
- C2 Leadership & New Work
- C3 Erfolgreiche Teamarbeit

# arowa CONSULTING: Projekte & Strategie

## PROJEKTBERATUNG

Als langjährige und international erfahrene Consultants beraten wir Unternehmen bei der nachhaltigen Konzeption, Planung & Umsetzung von Projekte in den Bereichen:

- **Personalentwicklung & Trainingsmanagement (Soft Skills, Kommunikation, Leadership)**
- **Organisationsentwicklung (Transformation, Unternehmenskultur, Teamkultur)**
- **Strategische Projektberatung (Projektmanagement, Akquise, Sales & Service)**

# KUNDENREFERENZEN Eine branchenspezifische Auswahl



## **BANKEN FINANCIAL SERVICE VERSICHERUNGEN IMMOBILIEN**

Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe GmbH | Hamburg  
Berliner Sparkasse  
Car Professionell GmbH & Co. KG | Hamburg  
Creditreform Stuttgart Strahler KG  
Deka Immobilien GmbH | Frankfurt/Main  
Deutsche Vermögensberatung AG | Frankfurt/Main  
EOS Deutschland GmbH | Hamburg

ERGO Versicherungsgruppe AG | Köln  
EuroKautio Service EKS GmbH | Hamburg  
Kölner Bank eG  
LIL Leasing AG | Stuttgart  
MAINFIRST BANK AG | Frankfurt/Main  
Medizininkasso Schlotmann & Sterz GmbH | Stuttgart  
Santander Consumer Bank AG | Mönchengladbach

## **CHEMIE PHARMA GESUNDHEIT MEDIZIN BEAUTY**

Abbott Vascular | Beringen (CH)  
ALCON Pharma GmbH | Freiburg  
Bolder Arzneimittel GmbH & Co. KG | Köln  
Fachpraxis für Kieferorthopädie Andersson & Dr. Gaugel | Köln  
Fresenius Medical Care AG & Co. KGaA | Bad Homburg  
Fritz Ruck Ophtalmologische Systeme GmbH | Eschweiler  
GALAB Laboratories GmbH | Geesthacht

Hairdreams Haarhandels GmbH | Graz (A)  
Jentschura International GmbH | Münster  
Nemera GmbH | Neuenburg  
Oxford Instruments Analytical GmbH | Uedem  
Promedics Medizinische Systeme GmbH | Düsseldorf  
URSA Chemie GmbH | Montabaur  
Zoll Medical Deutschland GmbH | Köln

## **MARKETING MEDIEN WERBUNG VERLAG DRUCK**

2PLUSAgentur GmbH | Viernheim  
ANIMOD GmbH | Köln  
Bietigheimer Zeitung Druck- und Verlagsgesellschaft  
Burda Digital Systems GmbH | Offenburg  
Deutsche Post Adress GmbH & Co. KG | Gütersloh  
FULLHAUS Marketing & Werbung GmbH | Regensburg  
Inxmail GmbH | Freiburg

Messe Frankfurt GmbH  
rabbit eMarketing GmbH | Frankfurt/Main  
peyer graphic gmbh | Leonberg  
SPIEGEL-Verlag Rudolf Augstein GmbH & Co. KG | Hamburg  
Ströer Media Deutschland GmbH | Köln  
Verlag Herder GmbH | Freiburg  
Wolters Kluwer Deutschland GmbH | Neuwied

## **IT SOFTWARE TELEKOMMUNIKATION LOGISTIK**

arvato Systems Technologies GmbH | Gütersloh  
August Faller KG | Waldkirch  
Bewotec GmbH | Rösrath  
compeople AG | Frankfurt/Main  
Endress + Hauser Process Solution AG | Reinach (CH)  
H. Brunner GmbH | Achern  
Lufthansa Systems AG GmbH | Norderstedt

Markant Handels & Service GmbH | Offenburg  
Raber+Märcker GmbH | Stuttgart  
SECURITAS GmbH document solutions | Offenbach a. Main  
Streit Datentechnik GmbH | Haslach  
TÜV NORD Mobilität GmbH & Co. KG | Hamburg  
versatel Nord GmbH | Flensburg  
Wacom Europe GmbH | Krefeld

# KUNDENREFERENZEN

## Eine branchenspezifische Auswahl

### AUTOMOTIVE ELEKTRONIK ENERGIE UMWELT BAUINDUSTRIE

badenova AG & Co. KG | Freiburg  
Bilfinger Power Systems GmbH | Oberhausen  
BKK Mobil Oil | Hamburg  
naturenergie hochrhein AG Rheinfelden  
H.B. Fuller Deutschland GmbH | Lüneburg  
Harman Becker Automotive Service GmbH | Karlsbad  
Johann Borgers GmbH | Bocholt

Kennametal Deutschland GmbH | Friedrichsdorf  
Remondis Assets & Services GmbH & Co. KG | Lünen  
Röchling Automotive KG | Wackerdorf  
Samsung C&T Deutschland GmbH | Schwalbach/Taunus  
Stiebel Eltron GmbH & Co. KG | Holzminden  
tecalor GmbH | Holzminden  
ThyssenKrupp Schulte GmbH | Essen

### GROß- & FACHHANDEL VERTRIEB MÖBEL FOOD & BEVERAGE

Amway GmbH Deutschland | Puchheim  
apetito catering B.V. & Co. KG | Rheine  
Badischer Wein GmbH | Freiburg  
Barilla Deutschland GmbH | Köln  
Dannemann Cigarrenfabrik GmbH | Lübbecke  
E.M.P. Merchandising Handelsgesellschaft mbH | Lingen  
Hochland Deutschland GmbH | Heimenkirchen

OCULUS Optikgeräte GmbH | Wetzlar  
Mack & Schühle AG | Owen/Teck  
Nissan Center Europe GmbH | Brühl  
OBI Bau- & Heimwerkermärkte Systemzentrale GmbH | Wien (A)  
PLANA Küchenland Leyh Verwaltungs GmbH | Sindelfingen  
Samsung C&T Deutschland GmbH | Schwalbach/Taunus  
Sedus Stoll AG | Waldshut

### DIENSTLEISTUNGEN BERATUNG KOMMUNEN VERBÄNDE ORGANISATIONEN

Foreign Trade Association | Brüssel (B)  
fms GmbH Unternehmensberatung | Bonn  
Germany Trade & Invest | Köln  
Handwerkskammer Chemnitz  
Hanseatisches Personalkontor Bremen GmbH  
High-Tech Gründerfonds Management GmbH | Stuttgart  
Horváth & Partner GmbH | Stuttgart

Karlsruher Institut für Technologie  
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg | Stuttgart  
SCHUFA Holding AG | Wiesbaden  
Stadt Köln - Amt für Kinder, Jugend und Familie  
Stadtwerke Bochum GmbH  
Stiftung Haus der Geschichte der BRD | Bonn  
TÜV SÜD Auto Plus GmbH | Leinfelden-Echterdingen

Weitere Referenzunternehmen finden Sie unter [www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de)



# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN Offene Seminare

Unser offenes Seminarangebot richtet sich an Unternehmen und Organisationen, die ihre MitarbeiterInnen, Fach- & Führungskräfte, in ihrer beruflichen Weiterbildung unterstützen sowie an UnternehmerInnen (Einzelkaufleute, Freiberufler, Selbstständige bzw. Gewerbetreibende), die sich oder ihre MitarbeiterInnen persönlich und beruflich weiterbilden möchten. Diese Teilnahmebedingungen und Bestimmungen gelten für alle im Zusammenhang mit unseren offenen Seminaren geschlossenen Anmeldungen bzw. Verträgen für bestehende Geschäftsbeziehungen sowie für zukünftige Geschäftsaufträge. Die Geltung anderweitiger allgemeiner Geschäftsbedingungen wird hiermit explizit ausgeschlossen. Die widerspruchslose Annahme dieser Geschäftsbedingungen gilt als Einverständnis des Auftraggebers.

## 1. Anmeldung, Buchungsbestätigung, Sonderkonditionen, Zahlungsbedingungen

### 1.1 Anmeldung

- Für einen reibungslosen Buchungsprozess benötigen wir Teilnehmernamen, Unternehmens- bzw. Rechnungsanschrift, Telefon-, Faxnummer sowie eine gültige E-Mail-Adresse.
- Zur Buchung eines Seminarplatzes melden Sie sich bitte schriftlich an (Per E-Mail, Webformular, Post). Anmelde-/Onlineformulare finden Sie unter [www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de)

### 1.2 Buchungsbestätigung

- Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie per E-Mail eine schriftliche Buchungsbestätigung mit allen Detailinformationen zur Veranstaltung.
- Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet. Im Fall einer bereits ausgebuchten Veranstaltung werden Sie umgehend informiert.

### 1.3 Sonderkonditionen

- Es gelten die lt. Seminarprogramm bzw. die auf unserer Webseite [www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de) veröffentlichten Preise und Rabatte zum Zeitpunkt Ihrer Seminaranmeldung.
- Die angebotenen Rabattmöglichkeiten sind nicht kombinierbar. Sie erhalten stets automatisch die für Sie günstigste Rabattierung.
- *Befristete Rabatt-Aktionen:* Für einzelne offene Seminare bieten wir zeitlich befristete Rabattaktionen an (Early-Bird- bzw. Last-Minute-Rabatt).
- *Mehrbucher-Rabattierung:* Bei gleichzeitiger Anmeldung von zwei oder mehreren TeilnehmerInnen erhalten Sie grundsätzlich einen Rabatt von 10 % auf den Gesamtbetrag.
- *Rahmenvereinbarungen/Unternehmensabonnements:* Bei umfangreicherem Weiterbildungsbedarf Ihres Unternehmens (z.B. Buchungen von mehreren Seminarformaten) bieten wir Ihnen individuelle Staffelpreis-/ Konditionsmodelle an. Nähere Informationen erhalten Sie unter 0761-38 92 99 72.

### 1.4 Zahlungsbedingungen

- Die Seminarpreise gelten pro TeilnehmerIn und verstehen sich zzgl. der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer. Ausnahme: Die Preise für die offenen Seminare in Basel (CH) sind ohne Mehrwertsteuer. Hier geht die Pflicht zur Entrichtung der Steuer gemäß Schweiz. Bundesgesetz Art. 45 Abs. 1 MWSTG (Bezugsteuerpflicht) auf den Leistungsempfänger über.
- Die Teilnahmebeiträge sind bis vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn, spätestens aber bis zum angeführten Zahlungstermin auf Ihrer Rechnung ohne Abzug fällig. Bei rabattierten Seminarpreisen wie z.B. Early-Bird, Last-Minute, Mehrfachbuchungen behalten wir uns das Recht vor, die Teilnahmebeiträge mit sofortigem Zahlungsziel in Rechnung zu stellen.
- Konnten wir bis zum angegebenen Zeitpunkt noch keinen Zahlungseingang verbuchen, erlischt automatisch Ihr Anspruch auf eine verbindlich garantierte Seminarplatzreservierung für den Veranstaltungstermin. In diesem Fall behalten wir uns das Recht für den Weiterverkauf Ihres Seminarplatzes vor.

## 2. Leistungsumfang

- Unsere sechs offenen Seminarformate (Telefonieren im Kundenservice, Telefonische Neukundenakquise, Verkauf, Vertrieb, Außendienst, Führung: Kompetenzgrundlagen, Selbstorganisation und Zeitmanagement, Business meets TaiChi) werden preislich, inhaltlich und terminlich in unserem Seminarprogramm bzw. auf unserer Webseite veröffentlicht.
- Im Teilnahmebeitrag enthalten sind Verpflegung (Mittagessen, Getränke im Seminarraum, Kaffeepausen) sowie umfangreiche Seminarunterlagen, eine digital nachbereitete Fotodokumentation, ein Praxistransferbrief, sowie ein digitales arowa Teilnahmezertifikat.
- Nicht in der Teilnahmegebühr enthalten sind Kosten für die An- und Abreise zur Veranstaltung, Hotelübernachtungen und Parkgebühren.
- Unsere offenen Seminare finden in ausgewählten Tagungsräumlichkeiten und Seminarhotels in Basel, Freiburg und Köln statt. Für den jeweilige Durchführungsort gelten die Angaben in Ihrer Buchungsbestätigung.
- Unsere Seminare starten um 9.00 Uhr und enden um 17.00 Uhr. Der Zeitplan kann in der Kleingruppe mit den Teilnehmern individuell abgestimmt werden.
- Um die hohen arowa Qualitätsstandards für ein individuelles Lernen im Kleingruppensetting gewährleisten zu können, ist der Teilnehmerkreis grundsätzlich auf max. 6 bzw. 8 TeilnehmerInnen begrenzt. Die erforderliche Mindestteilnehmerzahl (je nach Durchführungsort zwischen 2 und 4 TeilnehmerInnen) liegt jeweils im Ermessen von arowa.

## 3. Rücktrittrecht: Vertretung, Umbuchung, Stornierung

### 3.1 Vertretung

- Sie können jederzeit anstelle der angemeldeten Person eine/n VertreterIn/ErsatzteilnehmerIn benennen. Ihnen entstehen keine zusätzlichen Kosten, weder Bearbeitungs- noch Stornierungskosten.

### 3.2 Umbuchung

- **Bis 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn** ist eine Umbuchung auf einen alternativen Veranstaltungstermin des entsprechend gebuchten Seminarformates kostenfrei.
- Bei einer Umbuchung **ab 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn** berechnen wir eine pauschale Bearbeitungs-/Umbuchungsgebühr von € 100,00 zzgl. MwSt.
- Führt die Umbuchung ab 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn zu einem Ausfall des geplanten Seminartermins (z.B. Aufgrund Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl) behält sich arowa vor, neben der pauschalen Bearbeitungs-/Umbuchungsgebühr, den tatsächlich entstehenden Ausfallschaden bis zur Höhe von max. 20 % der Teilnahmegebühr ersetzt zu verlangen.

### 3.3 Stornierung

- Sollte die angemeldete Person nicht am Seminar teilnehmen können, entstehen Ihnen **bis 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn** keine Stornierungskosten.
  - Bei einer Stornierung **ab 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn** werden 50 % der Teilnahmegebühr als Stornierungspauschale berechnet.
  - Bei Stornierung **innerhalb der letzten 14 Tage vor Veranstaltungstermin** werden 75 % der Teilnahmegebühr als Stornierungspauschale berechnet.
  - Bei **Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers zur Veranstaltung** wird die gesamte Teilnahmegebühr einbehalten bzw. eingefordert.
- Alle Vertretungsbenennungen, Umbuchungen und Stornierungen müssen schriftlich an uns erfolgen. Die Textform ist ausreichend. Dem/Der AuftraggeberIn/TeilnehmerIn ist es bei Umbuchung und Stornierung gestattet, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist als die pauschale Bearbeitungs-/Umbuchungsgebühr bzw. die Stornierungspauschale.

### 4. Veranstaltungsabsage & Änderungsvorbehalte

- arowa behält sich vor, offene Seminarveranstaltungen wegen Nichterreichung der erforderlichen Mindestteilnehmerzahl (bis spätestens 14 Tage vor dem geplanten Veranstaltungstermin) oder aus sonstigen wichtigen Gründen, die nicht von arowa zu vertreten sind (z.B. plötzliche Erkrankung des Trainers, kurzfristige Umbuchungen bzw. Stornierungen von Seminarteilnehmern, höhere Gewalt), abzusagen. arowa bemüht sich in jedem Fall, die Absagen oder notwendigen Änderungen, wie z.B. Seminarortwechsel, schnellstmöglich mitzuteilen.
- Veranstaltungsänderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten soweit der Gesamtcharakter der Veranstaltung dadurch gewahrt wird. Unwesentliche Änderungen im Veranstaltungsablauf oder eine zumutbare Verlegung des Veranstaltungsortes berechtigen nicht zur Preisminderung oder zum Rücktritt vom Vertrag.
- Bei Absage einer Veranstaltung werden bereits bezahlte Teilnahmegebühren umgehend in voller Höhe rückerstattet. Weitergehende Ansprüche, die nicht die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit betreffen sind ausgeschlossen, außer in Fällen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens. Dies gilt auch für etwaige Buchungen für Unterkünfte, Mietautos, Bus-, Flug- oder Bahntickets.

### 5. Urheberrechte, Seminarunterlagen

Die Seminar- und Informationsmaterialien sind urheberrechtlich geschützt und ausschließlich für den persönlichen Gebrauch bestimmt. Eine weitergehende Verwendung ist nur mit ausdrücklicher Einwilligung von arowa zulässig. arowa behält sich bei allen Lieferungen von Seminarmaterialien, Fotodokumentationen und Zertifikaten das uneingeschränkte Eigentum bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher Zahlungsverpflichtungen durch den Kunden vor.

### 6. Haftung

arowa haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet arowa - außer im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit - nur, sofern wesentliche Vertragspflichten (Kardinalpflichten) verletzt werden. Die Haftung ist dabei begrenzt auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer Angestellten und Erfüllungsgehilfen.

### 7. Datenschutz & Datennutzung

arowa verpflichtet sich sämtliche Daten (Auftraggeber, Teilnehmernamen, Unternehmensanschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse), die im Zusammenhang des Auftraggebers bzw. Teilnehmers elektronisch gespeichert und im Rahmen der jeweiligen administrativen Zweckbestimmung (Abwicklungs-, Buchungs-, Rechnungs-, Werbezwecke) verarbeitet werden, zu schützen, streng vertraulich zu behandeln und ausschließlich im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu verwenden. Soweit vom AuftraggeberIn/VertragspartnerIn nichts anderweitiges angegeben wird, werden wir Teilnehmende/Ideren Unternehmen zukünftig per Post, E-Mail oder telefonisch über unser Seminarprogramm bzw. über Weiterbildungsformate informieren. Der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke können Sie jederzeit schriftlich widersprechen. Die Textform ist ausreichend. Weitere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter [www.arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung](http://www.arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung)

### 8. Schlussbestimmungen

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist Freiburg i. Brsg., sofern es sich bei dem Auftraggeber um einen Kaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts handelt

Stand: 12/24





arowa Training · Coaching · Seminare  
Stadtstraße 73  
D-79104 Freiburg

Fon +49 (0) 761-38 92 99 72  
Fax +49 (0) 761-38 92 99 74  
Mail [info@arowa-trainings.de](mailto:info@arowa-trainings.de)  
Web [www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de)

arowa Professionell. Persönlich. Praxisnah.