

01 | 12

1. Halbjahr 2012

TERRA
Naturkosthandel

Tel. 030/63 99 93-0
Fax 030/63 99 93-99
verkauf@terra-natur.de
www.terra-natur.de

Gewusst wie:

Das Seminarprogramm

Terra Naturkost Handels KG
Gradestraße 92
12347 Berlin





Berlin, im Januar 2012

Liebe Kundinnen und Kunden,

wir freuen uns, Ihnen hiermit das TERRA-Seminarprogramm für das erste Halbjahr 2012 vorzustellen.

Besondere Produkte verlangen kompetenten Verkauf. Daher ist die Aus- und Weiterbildung für den Naturkosthandel eine wichtige Grundlage.

Wir unterstützen Sie mit interessanten Seminaren, Informationsveranstaltungen und bieten Gelegenheiten zum Kennenlernen von Herstellern und deren Betrieben.

Alle Seminare finden Sie auch online auf www.terra-natur.de. Dort kann dieses Seminarprogramm auch als PDF heruntergeladen werden.

Wir erwarten wieder Ihre zahlreichen Anmeldungen und hoffen, viele von Ihnen bei uns begrüßen zu dürfen.

Hilde Fauland-Weckmann

Anmeldungen bitte:

via Fax: 030-639 993 99

per Tel: 030-639 993 0

als E-mail: seminare@terra-natur.de

oder online auf www.terra-natur.de/Service/Seminare



Chocolat Schönenberger – Erste Wahl für Genießer!

...Ihre Schweizer Bio-Schokolade zum anfassen...

Wir laden alle Interessierten ein, mit uns in die verführerische Schoggi-Welt von Chocolat Schönenberger einzutauchen.

Hören, Sehen, Fühlen, Riechen und Schmecken Sie unsere feinen Kreationen.

Dazu geben wir Ihnen Tipps für die Kundengespräche um Ihre Umsätze zu erhöhen und stehen Ihnen für alle Fragen zur Verfügung!

Nehmen Sie sich die Zeit und genießen Sie zwei Stunden mit Chocolat Schönenberger.

Wir freuen uns auf Sie!

Referent Christoph Thewes

Termin 25.01.2012

Beginn 17:00 Uhr

Dauer ca. 2 Stunden

Ort Terra Naturkosthandel, Gradenstraße 92, 12347 Berlin

Kosten tragen wir

Anmeldung bis 18.01.2012



Dr.Hauschka



Aus der Natur für den Menschen

Das einmalige Pflegekonzept der Dr.Hauschka Kosmetik

Die menschliche Haut ist als Schutzhülle des Körpers äußeren und inneren Einflüssen ausgesetzt, die sie schwächen können. Einseitige Reaktionen wie Trockenheit, Feuchtigkeitsmangel oder Fettüberproduktion aber auch frühzeitige Alterung können die Folge sein. Mit der richtigen Hautpflege - besonders auch im Winter - bewahren Sie sich eine rundum gesunde Haut.

Dr.Hauschka Kosmetik betrachtet die sich wandelnden Hautzustände als vorübergehende Hautbilder und kennt keine Einteilung in gleichbleibende Hauttypen. Indem die Dr.Hauschka Kosmetik die Haut als ganzheitliches Organ anspricht und Ihre Eigenaktivität anregt, hilft sie ihr, sich selbst zu regenerieren.

Sie wollen Ihre Beratungs- und Verkaufskompetenz erweitern?
Melden Sie sich gerne zu unserem Vertiefungsseminar an.

Inhalte:

- Hautpflege mit Dr.Hauschka Kosmetik
- Neuheiten im Bereich der Körperpflege - die neuen Dr.Hauschka Körperlotionen

Referentinnen

Johanna Holtmann und Gabriele Müller

Termin

09.02.2012

Beginn

17:00 Uhr

Dauer

ca. 2 Stunden

Ort

Terra Naturkosthandel, Gradestraße 92, 12347 Berlin

Kosten

übernimmt Dr. Hauschka

Anmeldung

bis 01.02.2012



Schönheit aus dem Herzen der Natur...

Mit

CMD Naturkosmetik

Sanddorn, Rügener Heilkreide und weitere spezielle Wirkstoffe entdecken

Für unsere Haut gilt die Regel „Weniger ist mehr“. Das bedeutet: Je weniger unterschiedliche Rohstoffe auf die Haut gebracht werden, desto weniger Stoffe können allergische Reaktionen auslösen. Dies kommt vor allem empfindlicher Haut zugute. Ein weiterer Vorteil: Die pflegenden Stoffe sind dann in einer größeren, konzentrierten Menge enthalten.

Deshalb lautet unser Leitsatz seit fast 20 Jahren: „Weniger ist mehr“.

Erfahren Sie mehr von den Vorteilen dieser besonderen Firmenphilosophie und tauchen Sie mit uns ein in die Pflegewelt von CMD Naturkosmetik.

Mit unseren Sandorini und Mineral Rügener Heilkreide Produkten vereinen wir die Vorzüge regionaler Rohstoffe und wirksamer, verträglicher Pflegeprodukte.

Überzeugen Sie sich selbst und lassen Sie sich überraschen von der Vielfalt unseres Sortiments.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Referent

Carl-Michael Diedrich

Termin

23.02.2012

Beginn

17:00 Uhr

Dauer

ca. 2,5 Stunden

Ort

Terra Naturkosthandel, Gradestraße 92, 12347 Berlin

Kosten

tragen wir

Anmeldung

bis 15.02.2012



Workshop

Bauck-Glutenfrei

1. Produkt-Teil:

Es wird in 3er-Gruppen gebacken und gebraten.

Die Ergebnisse werden gemeinsam verkostet und besprochen.

2. Fachlicher Teil:

Vortrag : was ist Zöliakie, was ist Sprue? Welche Symptome, welche Probleme treten auf, was ist die Aufgabe des Einzelhandels dabei?

Welche Bedeutung hat Zöliakie hierzulande?

Welche Vorgaben gelten für ein glutenfrei gekennzeichnetes Produkt und wie geht der Bauckhof damit um?

Kontrolliert Glutenfreie Verarbeitung auf dem Bauckhof: von der Warenannahme über die getrennte Produktion und die Analyse jeder Charge bis zur Auslieferung der fertigen Produkte.

Es gibt ein Handout zur Präsentation und eine Tüte mit Produkten.

Referent

Ulrich Rueben

Termin

29.02.2012

Beginn

17:00 Uhr

Dauer

ca. 2,5 - 3 Stunden

Ort

Terra Naturkosthandel, Gradestraße 92, 12347 Berlin

Kosten

tragen wir

Anmeldung

bis 22.02.2012



Fahrt zur Gläsernen Molkerei mit Käseseminar

09:00 Uhr

Abfahrt am Haupteingang Berliner Zoo (am Löwentor, Hardenbergplatz)

10:00 – 12:30 Uhr

Führung durch die Gläserne Molkerei und Seminar:

Käsertechnik, Käsepflege, Sensorik der unterschiedlichen Reifungsstufen

Erklärung der Unterschiede der verschiedenen Milchsorten (Rohmilch, Heumilch, traditionell hergestellte Milch, ESL-Milch mikrofiltriert, H-Milch)

selbst Butter herstellen, Unterschied der Buttersorten

12:30 – 13:30 Uhr

Imbiss mit Produkten der Gläsernen Molkerei

anschl.

Spaziergang mit Quiz durch den Themengarten mit Erläuterungen zu Nutz- und Bauerngartenpflanzen

13:30 – 14:00 Uhr

Spaziergang zur Münchehofer Kirche – Besichtigung der Epitaphen

14:30 – 17:00 Uhr

Besuch des Landwirtschaftlichen Betriebes Rabe in Körzin/Naturpark Nuthe-Nieplitz, nach Kaffee und Kuchen treten wir die Rückfahrt an.

Termin

17.03.2012

Beginn

9:00 Uhr (Treff und Abfahrt am Haupteingang Berliner Zoo am Löwentor, Hardenbergplatz)

Dauer

ca. 9 Stunden

Ort

Kundentour zur Gläsernen Molkerei in Münchehofe

Kosten

€ 35,- + MwSt. (für Fahrt, Essen und Seminar)

Anmeldung

bis 29.02.12 (begrenzte Teilnehmerzahl!)

Als Anmeldebestätigung versenden wir ca. zwei Wochen vor der Reise die Rechnung.



Praktisches Nachhaltigkeitsmanagement in der Profiküche

Kompaktseminar für Gemeinschaftsverpflegung und Gastronomie
Vom Bio-Zertifikat zur klimaneutralen Küche

Wir geben einen kompakten Einblick in die wichtigsten Handlungsfelder eines erfolgreichen Nachhaltigkeitsmanagements in der Gastronomie, z.B. zu einem nachhaltigen Lebensmitteleinkauf, zur ökologischen Optimierung der Arbeitsprozesse und zu einem Speisen- und Getränkeangebot, das neben dem Genuss auch das gesundheitliche Wohlbefinden der Gäste berücksichtigt.

Sie lernen Anbieter von Siegeln und Zertifikaten, sowie deren Bedeutung, Leistungen und Kosten kennen. Und Sie bekommen Hinweise und Tipps für eine gelungene Gästekommunikation.

Nach dem Seminar können Sie die verschiedenen Angebote und deren Nutzen für den eigenen Betrieb besser bewerten. Mit dem gewonnenen Wissen können Sie Ihr Angebot besser auf die jetzigen und zukünftigen Bedürfnisse Ihrer Gäste ausrichten.

- Attraktive und gesunde Essensangebote mit und ohne Zertifikat
- Einkauf von regionalen, ökologischen und fair gehandelten Lebensmitteln
- Fisch aus nachhaltiger Fischerei, Fleisch aus artgerechter Tierhaltung
- Erfolgreiche Kommunikationslösungen für Mitarbeiter und Gäste
- Bedeutung, Nutzen und Kosten von Siegeln und Zertifikaten

Das Seminar ist für Betriebsleiter, Küchenleiter und Gastronomen.

Referent Rainer Roehl ist Ernährungswissenschaftler und arbeitet seit über 20 Jahren im Bio-Markt und Außer-Haus-Markt. Er ist Lehrbeauftragter der Fachhochschule Münster für das Fach Nachhaltige Verpflegungsdienstleistungen und hat mehrere hundert Restaurants und Großküchen bei der Umsetzung eines gesundheitlich, ökologisch und wirtschaftlich nachhaltigen gastronomischen Konzeptes beraten.

Referent

Rainer Roehl

Termin

28.03.2012

Beginn

14:00 Uhr

Dauer

ca. 5 Stunden

Ort

Terra Naturkosthandel, Gradestraße 92, 12347 Berlin

Kosten

€ 35,- + MwSt.

Anmeldung

bis 21.03.2012



Naturkosmetik
i+m

i+m Naturkosmetik:

100% Bio - 100% Berlin - 100% vegan

VERBRAUCHERTREND REGIONALITÄT

Ein zunehmend gewichtiges Kriterium für die Kaufentscheidung ist die Regionalität. Das gilt besonders im Naturkosthandel.

Die vor über 30 Jahren in Berlin gegründete Manufaktur ist heute einer der traditionsreichsten Hersteller von Naturkosmetik in Deutschland. Liebe zur Natur und zum Menschen, Intuition, Kreativität und jahrzehntelange Erfahrung sind die essentiellen Zutaten für i+m Naturkosmetik.

Die strengen ökologischen Kriterien sind sowohl in den Rezepturen als auch in den ressourcenschonenden Verpackung wiederzufinden. In diesem Seminar erfahren Sie alles über die Besonderheiten der Marke und des zu 100% veganen Sortiments.

Wir freuen uns auf Sie!

Referentin

Gordana Brozio

Termin

10.04.2012

Beginn

17:00 Uhr

Dauer

ca. 2 Stunden

Ort

Terra Naturkosthandel, Gradestraße 92, 12347 Berlin

Kosten

trägt i+m Naturkosmetik

Anmeldung

bis 03.04.2012



Referent Ernst Härter schult Verkäufer und Führende im Naturkostfachhandel und unterstützt, wenn es hakt: Moderation/Beratung zu Entscheidungsfindung, Teamarbeit, Konfliktklärung. Gelernter Bankkaufmann. Ausbildungen in Moderation, Kommunikationsberatung, Reiss (Motivations) Profile. Langjährige Verkaufspraxis im Naturkosteinzelnhandel. Geschäftsführer des Naturkost Südbayern e. V.

Aktiv beraten und verkaufen!

Warum wird in unserer Branche so wenig aktiv verkauft? Sind es Bedenken, den Kunden zu nahe zu treten? Liegt es am Produktwissen? An mangelndem Zutrauen?

Unsere Durchschnittsbons sind eindeutig steigerbar, gemessen am Gesamtkonsum der Kunden. Seit einiger Zeit besuchen uns vermehrt Neukunden. Wir haben Ware, die zu kaufen sich lohnt. Dieses Potenzial gilt es zu nutzen – durch Präsenz und Ergreifen der Situationen, die sich tagtäglich bieten.

Dazu gehört die Sicherheit, eine gute Figur abzugeben bei den eigenen Verkaufsbemühungen. Darum geht es in diesem Seminar.

Und gleichermaßen darum, sich das Verkaufen interessant und spannend zu machen und motiviert die Verkäuferrolle auszufüllen.

Die Seminarthemen:

- **Beratungs-Know-How aufbauen.** Treffsicher und zeitsparend beraten an der Bedientheke, im Trocken- und Kosmetiksortiment.
- **Fachwissen steigern.** Einfach und mit System. Konzentration auf das, was wichtig ist.
- **Körpersprachlich präsentieren.** Mit einfachen Mitteln sich und den Produkten eine gute Bühne geben.
- **Wert herausstellen.** Das Wesentliche gut überbringen. Lust auf die Ware machen. Den Preis zur Nebensache werden lassen.
- **Aktiv verkaufen.** Zusatzkäufe initiieren ohne Scheu und ohne sich aufzudrängen.

Jedes Thema wird praktisch trainiert und lässt sich direkt in den Alltag übertragen.

Referent

Ernst Härter

Termin

22.05.2012

Beginn

13:00 Uhr

Dauer

ca. 5-6 Stunden

Ort

Terra Naturkosthandel, Gradestraße 92, 12347 Berlin

Kosten

€ 130,- + MwSt.

Anmeldung

bis 15.05.2012 (begrenzte Teilnehmerzahl)



Sicher bei Reklamationen und schwierigen Kunden

Auf Reklamationen und Beschwerden professionell zu reagieren, ist wesentlich. Denn vor allem in solchen Situationen zeigt sich für den Kunden - und genauso für zuschauende Kunden - wie es um die Kompetenz des Geschäftes steht. Dabei bedeutet eine gute Reklamationsbearbeitung mehr als: Ware umtauschen oder Geld zurück. Denn gleichermaßen geht es darum, Vertrauen zu erhalten. Mit Reklamationen und schwierigen Kunden in einer guten Art umgehen zu können mag knifflig sein, aber ist Pflicht und für das gute Image des Geschäftes unerlässlich.

Dieses Seminar liefert das Handwerkszeug für eine gute Reklamationspraxis.

Themen:

- **Richtig einsteigen:** Wie Sie eine Reklamation annehmen. Was Sie dabei tun und besser lassen sollten.
- **Persönlichkeitsorientiert auftreten:** Wie Sie mit Emotionen umgehen. Mit enttäuschten, zweifelnden, verärgerten, wütenden Kunden – und dabei selbst die Form wahren.
- **Reklamationen abwickeln:** Wie Sie Produktreklamationen sowie Reklamationen über das Geschäft oder Sie selbst betreffend fach- und kundengerecht abwickeln.
- **Sonderfälle managen:** Was Sie mit nicht gerechtfertigten oder zweifelhaften Reklamationen anfangen.
- **Mit schwierigen Kunden umgehen:** Wie Sie mit schwierigen Kunden umgehen und Ihre eigene Energie bestmöglich erhalten.
- **Einschreiten können:** Nicht hinnehmbares Verhalten von Kunden sauber reklamieren.

Jedes Thema wird praktisch trainiert und lässt sich direkt in den Alltag übertragen.

Referent

Ernst Härter

Termin

23.05.2012

Beginn

13:00 Uhr

Dauer

ca. 5-6 Stunden

Ort

Terra Naturkosthandel, Gradestraße 92, 12347 Berlin

Kosten

€ 130,- + MwSt.

Anmeldung

bis 15.05.2012 (begrenzte Teilnehmerzahl)



Kräutergarten Pommerland

...direkt gegenüber der Insel Usedom

VERBRAUCHERTREND REGIONALITÄT

Wo andere Urlaub machen, werden bei uns bunte Kräuter auf kleinen Feldern gepflanzt und geerntet. Mehr als 50 verschiedene Kräuter, zum Teil aus eigenem Anbau, werden von den Frauen der Genossenschaft Kräutergarten Pommerland zu schmackhaften Kräutertees gemischt.

Welche Wirkungsweise die Kräuter haben und wie sie in den einzelnen Tees zusammen wirken, wird die Ernährungsberaterin Bettina Greb-Kohlstedt in anschaulicher Weise vermitteln und dabei viele Kräuter und einzelne Tees probieren lassen.

Ein Überblick über die Entwicklung und die Aktivitäten der Genossenschaft im Lassaner Winkel am Peenestrom rundet das Seminar ab.

Wir freuen uns auf Sie!

Referentin

Bettina Greb-Kohlstedt

Termin

30.05.2012

Beginn

17:00 Uhr

Dauer

ca. 2 Stunden

Ort

Terra Naturkosthandel, Gradestraße 92, 12347 Berlin

Kosten

tragen wir

Anmeldung

bis 23.05.2012



Bio Planète: Kompetenz in Öl

Grundlagenwissen Speiseöle

Inhalte:

- die verschiedenen Herstellungsmethoden – Handwerk und Industrie
- Vorstellung der Ölmühle - Interessantes zur Geschichte bis heute
- Einteilung der Öle in drei Kategorien
- Gesundheitliche Bedeutung von Speiseölen (Bedeutung und Auswirkung auf den Organismus),
- Verkaufsargumente
- Verkostung
- Erfahrungsaustausch und Fragen

Im Süden Frankreichs, westlich der Rhone bis zur spanischen Grenze erstreckt sich die Region Languedoc-Roussillon. Im kleinen Städtchen Bram, nahe der historischen Stadt Carcassonne am berühmten Canal du Midi hat sich die Ölmühle Moog vor über 25 Jahren angesiedelt. Hier in der unberührten Naturlandschaft auf der „Domaine de la planète“ wurde der Grundstein gelegt, um biologische Landwirtschaft zu betreiben und Speiseöle herzustellen. Aus den pionierhaften Anfängen entstand die erste reine Bio-Ölmühle Europas, die noch heute in alter handwerklicher Tradition aber mit modernster Technik naturbelassene Öle presst.

Als erfahrener Hersteller möchten wir im Seminar Ihren Begriff vom Öl erweitern, Ihnen Qualität und Vielfalt sowie die Verwendung unserer Öle nahe bringen und dabei ein Stück von uns vermitteln.

Referent	Philipp Plüschke
Termin	05.06.2012
Beginn	17:00 Uhr
Dauer	ca. 2,5 Stunden
Ort	Terra Naturkosthandel, Gradestraße 92, 12347 Berlin
Kosten	tragen wir
Anmeldung	bis 30.05.2012



LOGONA

Gesichtspflege - Age Protection

- Systempflege mit dem Besten der Natur -

Wir geben Ihnen einen Überblick über das vielfältige Produktsortiment der LOGONA Gesichtspflege. Erfahren Sie mehr über die biologische Funktionsweise der Haut und wie diese Erkenntnisse in die Entwicklung der Produkte eingeflossen sind.

Unsere LOGONA Fachkosmetikerin zeigt Ihnen mit welchen Produkten Sie das entsprechende Kundenbedürfnis erfüllen und gibt viele praxisbezogene Tipps für die individuelle Beratung und den erfolgreichen Verkauf.

Im Fokus des Seminars steht das überarbeitete Sortiment der LOGONA Age Protection Serie.

Referentin	Ingrid Behnke
Termin	13.06.2012
Beginn	17:00 Uhr
Dauer	ca. 2,5 Stunden
Ort	Terra Naturkosthandel, Gradestraße 92, 12347 Berlin
Kosten	trägt LOGONA
Anmeldung	bis 06.06.2012

1. Halbjahr 2012

Anmeldefax für Terra Fortbildungsveranstaltungen

25.01.	Chocolat Schönenberger – Erste Wahl für Genießer!	_____
09.02.	Das einmalige Pflegekonzept der Dr. Hauschka Kosmetik	_____
23.02.	CMD Naturkosmetik	_____
29.02.	Workshop Bauck-Glutenfrei	_____
17.03.	Fahrt zur Gläsernen Molkerei	_____
28.03.	Praktisches Nachhaltigkeitsmanagement in der Profiküche	_____
10.04.	i+m Naturkosmetik: 100% Bio - 100% Berlin - 100% vegan	_____
22.05.	Aktiv beraten und verkaufen!	_____
23.05.	Sicher bei Reklamationen und schwierigen Kunden	_____
30.05.	Kräutergarten Pommerland	_____
05.06.	Bio Planète: Kompetenz in Öl	_____
13.06.	LOGONA Gesichtspflege – Age Protection	_____



Bitte per Fax an:
030 / 63 99 93 99
oder per E-Mail:
seminare@terra-natur.de
oder per Tel.:
030 / 63 99 93 0

Verbindliche Anmeldung

für die oben eingetragene Anzahl von Personen
zu den jeweiligen Veranstaltungen

_____ Datum Ladenname / Filiale / Kundennummer

_____ Unterschrift