

Trainingsveranstaltungen für Mitarbeiter

Ziele der Trainings:

Die Seminare befähigen die Teilnehmer, Gespräche mit Kollegen und Kunden, ob persönlich oder telefonisch, routiniert zu meistern. Hierzu vermitteln die Trainings ein effektives „Know-how“ aus spezifischen Techniken und Kniffen der Rhetorik, der Kommunikationspsychologie und der Kommunikation. Weiterhin verfeinern die Teilnehmer ihr Handwerkszeug in der Korrespondenz. Auch „Gemeinsam zum Ziel“ ist Thema der Teamtrainings.

2 Tage Erfolgreiche Kommunikation

- verbal – non verbal
- Sprache – konkret formulieren, nutzenorientierte Argumente, Einwände
- Körpersprache und ihre Wirkung
- Optimismus, innere Haltung
- Blickwinkel – Kundentypen
- Aktives Zuhören – Feedbacktechnik
- Was macht gelungene Kommunikation aus? – Techniken erfolgreicher Kommunikation

1-2 Tage Kundenorientierung und Argumentation

- Kundengespräche richtig vorbereiten und dabei Sach- und Beziehungsebene beachten
- innere Haltung und Glaubensgrundsätze prüfen
- zentrale Gesprächsgrundsätze beachten
- Gespräche führen und lenken (Fragetechniken und Interventionen)
- Kernbotschaften auf den Punkt gebracht – kurz, einfach, einprägsam
- überzeugend argumentieren und persönliche Stärken nutzen

1 Tag Service am Telefon

- eigene Wirkung auf den Kunden
- Steigerung der eigenen überzeugenden rhetorischen Wirkung
- Techniken der kundenorientierten Kommunikation
- Umgang mit schwierigen Anrufern – Warum beschwert sich der Kunde?
- Wie begegne ich dem Kunden? – Unzufriedenheitsereignisse beseitigen und Kunden zufrieden stellen
- erfolgreiche Gesprächsführung – speziell in schwierigen Situationen bei Beschwerden – lösungsorientierte Kommunikation

**2 Tage Kundenorientierte und wirkungsvolle Korrespondenz
Briefe/E-Mail**

- Struktur, Aufbau und Gestaltung nach DIN 5008
- psychologische Einstellung zum Gegenüber
- kundenorientierte und firmengerechte Formulierungen und Argumentationen
- Training an Praxis-Beispielen
- entscheidende Gestaltungsmöglichkeiten des Textes
- Formulierung von guten Einstiegs- und Schlusssätzen
- Vermeidung von Floskeln – Wesentliches auf den Punkt bringen

2 Tage Erfolg durch Teamarbeit

- bereichsübergreifende Zusammenhänge im wirtschaftlichen Gesamtsystem
- Sprache – konkret formulieren, nutzenorientierte Argumente, Einwände
- Stellenwert des Verantwortungsbereiches für den Einzelnen und den Gesamterfolg im Unternehmen
- Kommunikation als Bindeglied zwischen den Abteilungen
- psychologische Einstellung zum Gegenüber
- Gruppenlösungen finden