

Servicekultur, die verkauft.

AKTUELLE SEMINARE

SERVICE-TRAINER.com

Service macht den Unterschied.

SERVICE-TRAINER.com



**Seit über 25 Jahren
Vertriebsprofi – und mit
tausenden erfolgreichen
Verkaufsgesprächen
Experte in sämtlichen
Facetten des modernen
Vertriebsservice.**

*„Machen Sie Ihre
Kundinnen und
Kunden zu Multi-
plikatoren – und
zu Fans Ihres
Unternehmens.“*

Ralf Köncke

Kommunikationsexperte mit Ausbildung des
Schulz von Thun Instituts in Hamburg,

IHK-zertifizierter Trainer und Ausbilder,

zertifizierter Service-Coach,

langjähriger Lehrbeauftragter der Internationalen
Studien- und Berufsakademie (ISBA) zum Thema
Service, Vertrieb und Dienstleistungsmanagement

Dozent bei verschiedenen Weiterbildungsträgern,

Buchautor,

Redner bei Firmenveranstaltungen, Wirtschaftsver-
bänden und Marketinginitiativen,

Mitglied im Prüfungsausschuss der Oldenburgi-
schen IHK und der ISBA,

Projektleiter für die *Initiative ServiceQualität
Deutschland* im Bundesland Bremen.

.....

Sie wünschen sich eine Service-Schulung, einen
Workshop oder Vortrag zu einem besonderen The-
ma oder einem bestimmten Zeitpunkt? Ich freue
mich auf Ihre Mail oder Ihren Anruf:

SERVICE-TRAINER.com

Ralf Köncke

Telefon: +49 (0)471/95 10 97 90

mobil: +49 (0)171/32 85 110

info@service-trainer.com

www.service-trainer.com

INHALTSVERZEICHNIS

SERVICE

Servicequalität in 6 Schritten	5
Wissen Sie, wie Ihre Kundschaft ‚tickt‘?.....	6
Ausbildung zum/zur zertifizierten QualitätsCoach nach SQD	7

VERKAUF

Vom Erstkontakt zur Stammkundschaft.....	8
Kundenkontakt digital und analog	9
Wie aus Anfragen Aufträge werden	10
Verkaufs- und Kommunikationstraining	11
Junior-Verkaufs- und Kommunikationstraining	12
Am Telefon überzeugen und verkaufen	13
Messtraining: erfolgreich auf Messen agieren	14

KOMMUNIKATION

Umgang mit ‚schwierigen‘ Menschen	15
Professionelles Beschwerdemanagement	16
Wie Sie in Preisverhandlungen überzeugen	17
Verbale und nonverbale Kommunikation	18
Kundenkommunikation für Auszubildende	19

PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG

Zeit- und Selbstmanagement	20
Rhetorik und Persönlichkeitstraining	21
Gesprächsführung und Argumentationstechniken	22

AUSBILDUNG ZUM TRAINER, ZUR TRAINERIN

Train-the-Trainer im ‚Blended Learning‘	23
---	----

VORTRÄGE, WORKSHOPS, UNTERNEHMENS-ERFOLGSTRAINING

Vorträge und Kurzseminare	24
Workshops	25
5-tägiges Erfolgstraining für Unternehmen	26 – 27



Servicekultur, die verkauft.

Wenn Produkt oder Dienstleistung auf den ersten Blick vergleichbar sind, gibt es nur eine Option, die absolut nachhaltig ist. Sie „kostet“ ein Lächeln, aufmerksame Kommunikation und hat kein Verfallsdatum: der Service an Ihrer Kundschaft. Hier setzen meine Trainings, Workshops und Qualifikationen an.

„Steuern Sie gezielt Ihre Kommunikation – und damit Ihren Erfolg.“

Lernen Sie die Werkzeuge kennen, mit denen Sie eine **vertrauensvolle Kundenbindung** aufbauen, mit **Beschwerden konstruktiv** umgehen, auf **Messen erfolgreich akquirieren** – und auch **schwierigen Verkaufssituationen** eine positive Richtung geben. Dabei geht es nie um Manipulation, sondern darum, sich in Ihr Gegenüber hineinzusetzen und dessen Argumente auf Augenhöhe nachzuvollziehen. So entsteht statt eines anstrengenden ‚Verkaufens gegen Widerstände‘ eine entspannte Situation, die den Nutzen des Kunden bzw. der Kundin in den Vordergrund rückt und einen viel größeren Spielraum erwirkt.

Erfahren Sie im Tagesseminar **‚Wissen Sie, wie Ihre Kundschaft tickt?‘** den Perspektivwechsel; eignen Sie sich an, wie Sie statt nur zufriedenzustellen **Begeistern** können. Wie Sie die Erwartungen Ihrer Kundinnen und Kunden übertreffen und dafür sorgen, dass Sie gern weiterempfohlen und im Internet sehr gut bewertet werden.

Alle Seminare und Workshops sind **praxisorientiert** aufgebaut. Sie bilden das direkte Tagesgeschäft in allen Herausforderungen ab und enthalten viele Übungen, um das neu Erlernte direkt anzuwenden.

Der Kunde, die Kundin kauft in jedem Fall. Die Frage ist nur, bei wem. Wie Sie Ihre **Kundschaft glücklich machen**, lernen Sie hier.

Ihr Ralf Köncke

Servicequalität in 6 Schritten

SEMINARTHEMEN:

- In 6 Schritten zur perfekten Servicequalität
- Servicefehler erkennen und vermeiden
- Eine Beschwerde als Chance erkennen
- Verbale und nonverbale Signale verstehen

„Mit Ihren überzeugenden Auftritten haben Sie entscheidend zum Gelingen der Veranstaltung beigetragen! Ein herzliches Dankeschön dafür.“

Christoph B.,
Weiterbildungsleiter

Wie sieht **hervorragender Service** aus Sicht Ihrer Kundinnen und Kunden aus? Wie begeistern Sie sie mühelos und bauen eine langfristige und **vertrauensvolle Beziehung** zu ihnen auf? Wie können Sie Ihre individuellen Fähigkeiten bei der Beratung und im Verkauf vertiefen und wirkungsvoll nutzen? Dieses Seminar vermittelt Ihnen **praxisnahes Wissen** und erprobte Methoden erfolgreicher und **konstanter Servicequalität**.

SEMINAR-ZIELE:

- Servicequalität in Ihre Abläufe integrieren
- Service als Wettbewerbsvorteil erkennen und nutzen
- Begeistern und verkaufen

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt
- ★ Verkaufs- und Abteilungsleiterinnen
- ★ Verkaufs- und Abteilungsleiter
- ★ Führungskräfte mit Personalverantwortung
- ★ Unternehmerinnen und Unternehmer

Wissen Sie, wie Ihre Kundschaft ‚tickt‘?

SEMINARTHEMEN:

- Erkenntnisgewinn durch Perspektivenwechsel
- Servicequalität bei allen Kundenkontaktpunkten
- Warum ‚verkaufen mit Empathie‘ immer in der Gewinnzone landet

Wo „drückt der Schuh“ bei Ihren Kundinnen und Kunden? Was ist ihr Bedarf, wie können Sie sie begeistern? **Wechseln Sie** für einen Tag **die Perspektive** und Sie werden vieles erfahren, was Ihre Servicekultur in Zukunft deutlich anhebt. Lernen Sie in **zahlreichen Praxisübungen**, wie Sie verbale und nonverbale Signale deuten – und was das für eine vertrauensvolle Kundenbeziehung bedeutet. **Checklisten** dienen Ihnen auch nach dem Seminar als verlässlicher Leitfaden für eine **angewandte Servicekultur** in Ihrem Unternehmen.

Dieses Seminar ist konzipiert für:

★ Alle, die Interesse daran haben, sich im Bereich Service, Verkauf und Dienstleistung stetig zu verbessern.

SEMINAR-ZIELE:

- **Servicequalität** konsequent im Workflow einbinden
- **Erfolgreich** mit Kundinnen und Kunden kommunizieren



Ausbildung zum/zur Qualitätscoach nach SQD

1,5 Tage

SEMINARTHemen:

- Q-Werkzeuge kennenlernen und anwenden
- Serviceketten für das eigene Unternehmen erstellen
- Qualitätsbausteine einsetzen
- Viele anschauliche Praxisbeispiele

Sie wünschen sich treue Gäste, zufriedene Geschäftspartner und engagierte Mitarbeitende? Dann setzen Sie auf nachhaltige Servicequalität!

Das Schulungs- und Zertifizierungsprogramm von **ServiceQualität Deutschland (SQD)** hilft Ihnen dabei, betriebsinterne Prozesse Schritt für Schritt zu optimieren.

Es erwarten Sie viele praxisnahe Beispiele zum Thema Servicequalität. Sie lernen, wie Sie die Q-Werkzeuge in Ihrem Unternehmen punktgenau einsetzen und mit kreativen Methoden zu innovativen Verbesserungsideen gelangen.

Diese Ausbildung ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt
- ★ Führungskräfte
- ★ Vertriebsleiterinnen und Vertriebsleiter
- ★ Unternehmerinnen und Unternehmer

SEMINAR-ZIELE:

- Know-how für die drei Q-Stufen und das **Online-Tool von SQD**
- Berechtigung und Befähigung, anschließend **den eigenen Betrieb** nach den Richtlinien von ServiceQualität Deutschland **zu zertifizieren**



Vom Erstkontakt zur Stammkundschaft

SEMINARTHEMEN:

- Kundenbedürfnisse verstehen
- Erwartungen übertreffen
- Die ‚drei Säulen‘ im Verkauf
- Grundlagen der Einwand-Behandlung
- Die ‚Macht‘ der Worte

„Die perfekte Besetzung! Praxiswissen, betriebswirtschaftliches Wissen, Kommunikationskompetenz, Sympathie, Klarheit. Mehr davon!“

Alexandra W.

Ein guter Verkäufer, eine erfolgreiche Verkäuferin braucht keine Manipulations-Strategien. Setzen Sie lieber auf eine **professionelle Einstellung**, um eine vertrauensgeprägte Beziehung zu Ihren Kundinnen und Kunden aufzubauen. Die Erfolgsrezepte sind oft bestechend einfach. Sie müssen keine langfristigen Prozesse durchlaufen oder große Budgets einpreisen. Der Erfolg wird sich mit dem Wissen, dass Sie in diesem Seminar gewinnen, kurzfristig einstellen.

SEMINAR-ZIELE:

- Erfolgreiche **Verkaufsabschlüsse** erzielen
- Sicherer **Umgang mit Einwänden**
- Voraussetzungen für eine **dauerhafte Kundenbeziehung** schaffen

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt
- ★ Verkaufs- und Abteilungsleiterinnen
- ★ Verkaufs- und Abteilungsleiter
- ★ Führungskräfte mit Personalverantwortung
- ★ Unternehmerinnen und Unternehmer

Kundenkontakt digital und analog

SEMINARTHEMEN:

- Technische Herausforderungen
- Social Media-Kanäle
- Online kommunizieren
- Online-Vertriebswege und Marktplätze
- Vernetzung der Vertriebswege

Die digitale Komponente ist für den Vertrieb unverzichtbar. Im **Onlinehandel** – egal ob B2C oder B2B – gibt die Kundschaft den Impuls zur Kommunikation. Sie entscheidet, wann, wo und in welcher Form sie mit einem Unternehmen in Kontakt tritt. Meist mit einem Anliegen – einem Kaufinteresse oder dem Wunsch nach Problemlösung. Deshalb muss der Vertrieb die **Kontaktpunkte** zu seinen Kundinnen und Kunden kennen, um ihre Bedürfnisse zu erfüllen. In diesem Seminar werden Ihnen die **entscheidenden Schnittpunkte** der analogen und digitalen Vertriebswelt vorgestellt.

„Unternehmen ohne Service machen Kundenwerbung, für serviceorientierte Unternehmen machen Kunden Werbung!“

SEMINAR-ZIELE:

- Konstante **Kundenkommunikation, digital und analog**, erreichen
- **Verkaufsabschlüsse** sicherstellen
- Voraussetzungen für eine **dauerhafte Kundenbeziehung** schaffen

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im Innen- und Außendienst
- ★ Vertriebs- und Abteilungsleiterinnen
- ★ Vertriebs- und Abteilungsleiter
- ★ Führungskräfte mit Personalverantwortung

Wie aus Anfragen Aufträge werden

SEMINARTHEMEN:

- Anfragen als Kontaktaufnahme verstehen
- Personalisierte und individuelle Angebote erstellen
- Bereits mit dem Angebot einen Nutzen bieten und sich von den Mitbewerbern differenzieren
- Gar nicht erst in die ‚Vergleichbarkeitsfalle‘ geraten
- Nachfassen, verhandeln, Preiseinwände meistern
- Abschlüsse gekonnt herbeiführen

Service-
kultur, die
verkauft.

Die Kundenanfrage kommt. Doch Achtung! Noch ist der Auftrag nicht bei Ihnen! Die Wahrscheinlichkeit, dass aus einer Anfrage ein Auftrag wird und daraus Folgeaufträge entstehen, erhöht sich, wenn Sie statt ‚08/15-Angebote‘ zu versenden die **Erwartungen** Ihres Gegenübers **von Anfang an** erkennen. Wenn eine potenzielle Kundin eine Anfrage bei Ihnen stellt, erklärt sie damit, dass ihr zu dem angefragten Produkt oder der Dienstleistung noch **Informationen** fehlen, sie ein **Vergleichsangebot** benötigt oder eine **Lösung für ein Problem**. Hätte sie diese Lösung, das Vergleichsangebot oder die Information, wäre die Anfrage nicht bei Ihnen angekommen. Nutzen Sie diese Chance!

SEMINAR-ZIELE:

- Angebote individuell erstellen
- Erfolgreichen Auftragsabschluss Sicherstellen
- Kundenbeziehungen gekonnt aufbauen

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt
- ★ Vertriebsmitarbeitende im Innendienst
- ★ Vertriebsleitungen

Verkaufs- und Kommunikationstraining

2 Tage

SEMINARTHEMEN:

- Die ‚drei Säulen des Erfolgs‘
- Die zwei größten ‚Motivationsknöpfe‘
- Der ‚Fragenschlüssel‘
- Testabschlüsse
- Keine Produkterklärung ohne Produktnutzen
- Erfolgreiche Einwand-Behandlung
- Der Verkaufsabschluss
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Die ‚Macht der Worte‘
- Beschwerdemanagement

„Für Freundlichkeit ist immer Zeit.“

Der Service zählt – und ist neben der Qualität von Produkt oder Dienstleistung **wichtigster Faktor** bei einer Kaufentscheidung. Dabei spielen auch die Details im Service eine große Rolle. Wenn das Produkt dem des vermeintlichen Wettbewerbs ähnlich ist, sind es **Ihre Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Transparenz und Kompetenz**, die ausschlaggebend sind für den Verkaufsabschluss.

SEMINAR-ZIELE:

- Sicherheit im Kundenkontakt
- Erkennen der Kundenwünsche und -erwartungen
- Verbesserung aller betrieblichen Kennzahlen im Kundenkontakt

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt
- ★ Service-Mitarbeitende
- ★ Vertriebs- und Abteilungsleiterinnen
- ★ Vertriebs- und Abteilungsleiter
- ★ Führungskräfte

Junioren Verkaufs- und Kommunikationstraining

SEMINARTHEMEN:

- Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden verstehen
- Grundlagen im Verkauf
- Einwänden professionell begegnen
- Den ‚Kundentyp‘ erkennen
- Die ‚Macht der Worte‘
- Signale verbaler und non-verbaler Kommunikation entschlüsseln

„Wir hoffen sehr, auch in Zukunft mit Herrn Köncke zusammenarbeiten zu können.“

Roy S., Ausbildungsleiter

Verkaufen kann man lernen. Ein guter Verkäufer, eine erfolgreiche Verkäuferin braucht keine Manipulations-Strategien. Setzen Sie lieber auf eine **professionelle Einstellung**, um eine vertrauensgeprägte Beziehung zu Ihren Kundinnen und Kunden aufzubauen.

Dieses **Grundlagenseminar** eignet sich für ‚Neulinge‘ – und auch zum Auffrischen oder Ergänzen der eigenen Kompetenzen.



SEMINAR-ZIELE:

- Sicherheit im Verkauf erlangen
- Professionell mit Einwänden umgehen
- Grundlagen für erfolgreiches Verkaufen aufbauen

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt
- ★ Quereinsteigende
- ★ Auszubildende

Am Telefon überzeugen und verkaufen

SEMINARTHEMEN:

- Kompetenz und Freundlichkeit hörbar werden lassen
- Akquirieren am Telefon
- Verbindliche Termine vereinbaren
- Gezielt Fragen stellen
- ‚Kaltakquise‘ am Telefon
- Aktiv zuhören

Sie wollen am Telefon jemanden von den Vorteilen einer Geschäftspartnerschaft überzeugen? Sie planen, Ihre Produkte oder Dienstleistungen **telefonisch zu verkaufen**? Bei solchen oder ähnlich wichtigen Telefonaten sollten Sie nichts dem Zufall überlassen.

Im Seminar lernen Sie, Vertrauen herzustellen, das Gespräch **zielorientiert zu lenken**, den (Verkaufs-)Abschluss vorzubereiten und darüber hinaus einen bleibenden Kontakt zu gestalten. Dabei hilft Ihnen ein **individueller Leitfaden** für Ihre Telefonate, der Ihre **Kompetenz** unterstützt und das gewünschte Gesprächsergebnis herbeiführt.

„Die Erfolgsquoten der Mitarbeiter stiegen nach jedem Seminar!“

Stefan R.

SEMINAR-ZIELE:

- Sicher am Telefon verhalten
- Kundinnen und Kunden am Telefon verstehen und Ihnen aktiv zuhören
- Grundlagen für den erfolgreichen Telefonverkauf aufbauen

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im Innen- und Außendienst
- ★ Mitarbeitende im Vertrieb
- ★ Vertriebsleitungen

Messtraining: Erfolgreich auf Messen agieren

SEMINARTHEMEN:

- Umgang mit verschiedenen Besuchertypen
- Die Regeln der Messe-Kommunikation
- Was ist anders bei Messegesprächen?
- Erfolgreich auf Messen kommunizieren
- Aktiv auf Messegäste zugehen

Der Messeauftritt folgt anderen Gesetzen als die normale Beratungssituation oder der klassische Vertrieb. Oft kommt es vor, dass die Mitarbeitenden während einer Fachmesse zwar hochkompetent sind, was die Produkte und Leistungen des eigenen Unternehmens angeht, gleichzeitig aber unsicher über das **richtige Auftreten** in den verschiedenen Situationen auf einer Messe.

In diesem **praxisorientierten Messtraining** werden Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult, auf der nächsten Messe **professionell und souverän** aufzutreten – und erfolgreich zu sein.



SEMINAR-ZIELE:

- Sicheren Umgang mit den Messebesuchenden erlangen
- Grundlagen für einen erfolgreichen Messeauftritt kennen
- Messeerfolg sicherstellen – „nach der Messe ist vor der Messe“

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Vertriebsleiter und Vertriebsleiterinnen
- ★ Vertriebsmitarbeitende
- ★ Mitarbeitende auf Messen

Umgang mit ‚schwierigen Menschen‘

SEMINARTHemen:

- Was kennzeichnet schwierige Situationen?
- Zusammenarbeit mit ‚schwierigen Menschen‘ erleichtern
- Kommunikations- und Verhaltensmuster verstehen
- Verhalten in aggressiv aufgeladenen Situationen
- Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik
- Persönliche Strategien in Problemsituationen
- Anzeichen eskalierender Situationen frühzeitig erkennen

Gute Kommunikation findet auf **Augenhöhe** statt und auf der Basis von **Respekt**. Was aber, wenn das Gegenüber sich problematisch verhält? Wenn der Austausch zäh, enttäuschend, ärgerlich und ergebnislos verläuft? Durch **gezielte Techniken** lassen sich solche Situationen wirksam und positiv beeinflussen. Meistens liegen bestimmte **Verhaltensmuster** zugrunde, die sich durchschauen und erklären lassen. Die Kommunikation wird damit positiver und für alle Seiten entspannter. In diesem Seminar gehen wir auch auf Extremformen verbaler Aggression ein und wie eine **sinnvolle Reaktion** darauf aussehen kann.

SEMINAR-ZIELE:

- Sicherheit im Umgang mit schwierigen Menschen gewinnen
- Kommunikations- und Verhaltensmuster anderer erkennen
- Problemsituationen als Chancen nutzen

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Alle, die ‚schwierigen Menschen‘ gegenüber souverän reagieren möchten
- ★ Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt
- ★ Alle, die im Service tätig sind

Professionelles Beschwerdemanagement

SEMINARTHEMEN:

- Gründe für Reklamationen – Ursachen erkennen und abstellen
- Beschwerden als Chancen zur Kundenbindung nutzen
- Kundenorientierte Reklamationsbehandlung
- Verhaltensmuster der Kundschaft erkennen
- Auf berechnigte Reklamationen professionell reagieren

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt
- ★ Mitarbeitende im Service
- ★ Vertriebsleitungen

Fehler passieren. Das ist ärgerlich. **Reklamationen und Beschwerden** stellen aber immer auch eine **Chance** dar! Eine unzufriedene Kundin, ein enttäuschter Kunde geben Ihnen die Möglichkeit, eine **Fehlerquelle** zu **lokalisieren**. Sie können das Problem lösen, sodass sie im Endeffekt doch noch zufrieden sind – und weitere Geschäfte mit Ihnen machen. Mir ihrer Beschwerde geben sie Ihnen die Gelegenheit, die Sache, wenn möglich, wiedergutzumachen.

Wussten Sie, dass die meisten Kundinnen und Kunden sich nicht beschweren, obwohl sie Grund dazu hätten? Nur einer von acht Kunden äußert seinen Ärger. Thematisiert werden auch der Umgang mit **Kommentaren** in den **Sozialen Medien** sowie negative Einträge auf **Bewertungsportalen**.

SEMINAR-ZIELE:

- Sicherheit im Kundenkontakt
- Erkennen der Wünsche und Erwartungen Ihrer Kundschaft
- Verbesserung aller betrieblichen Kennzahlen im Kundenkontakt

Wie Sie in Preisverhandlungen überzeugen

SEMINARTHEMEN:

- Kundenorientiertes Verkaufen – überzeugende Kommunikation
- Verhaltensmuster der Kunden erkennen
- Preisnachlässe brauchen eine Rabatt-Strategie
- Raus aus der ‚Vergleichbarkeitsfalle‘
- Fünf Methoden der Preisstrategie
- Abschlüsse zu sichern

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im Verkauf
- ★ Mitarbeitende im Außendienst
- ★ Vertriebsleitungen

„Was können Sie am Preis noch machen? Da geht doch bestimmt noch was!“ Kennen Sie diese Aussagen? Und wie reagieren Sie darauf?

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie in solchen Situationen reagieren und Ihre **Preise souverän durchsetzen**. Bleiben Sie preisglaubwürdig, indem Sie nicht sofort einen Rabatt anbieten. Schnäppchenjäger warten darauf, dass die Preise noch weiter fallen, während Normalkunden und -kundinnen an der Qualität der Ware zweifeln.

Was sind Ihre **Verkaufsargumente**? Wenn es darum geht, wer am billigsten ist: Wollen Sie das sein?

SEMINAR-ZIELE:

- Sicher Preisgespräche verhandeln
- Nachteile von Rabatten erkennen und vermeiden
- Preisglaubwürdigkeit durch Qualität im Verkauf erzielen

Verbale und nonverbale Kommunikation

SEMINARTHEMEN:

- Grundregeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Die Signale unserer Kundinnen und Kunden verstehen
- Körpersprache im Verkauf
- Mimik, Gestik, Körperhaltung, Tonfall
- Wie wirkt meine Körpersprache auf andere?

Unser Körper kommuniziert – selbst dann, wenn wir schweigen. Und wenn wir sprechen, dann tun wir das stets in ‚zwei Sprachen‘: der Worte und des Körpers.

Nur wenn die ‚wortlosen‘ Signale und Körpergesten mit unseren Aussagen übereinstimmen, entsteht Glaubwürdigkeit, Authentizität. Lernen Sie die **Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation** kennen und sorgen Sie mit diesem Wissen für eine erfolgreiche und vertrauensvolle Kundenbindung in Ihrem Unternehmen.

„Empfohlen werden, ohne nach Empfehlungen fragen zu müssen ist das Ziel.“

SEMINAR-ZIELE:

- Sicherheit im Kundenkontakt
- Typische Fehler erkennen und vermeiden
- Den persönlichen Stil und die eigenen Potenziale nutzen

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt
- ★ Service-Mitarbeitende
- ★ Vertriebs- und Abteilungsleiterinnen
- ★ Vertriebs- und Abteilungsleiter

Kundenkommunikation für Auszubildende

SEMINARTHEMEN:

- Grundregeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Die Signale unserer Kundinnen und Kunden verstehen
- Körpersprache im Verkauf
- Mimik, Gestik, Körperhaltung, Tonfall
- Wie wirkt meine Körpersprache auf andere?

„Durchweg positive Rückmeldungen aller Teilnehmer. Vielen Dank!“

Ina G.

Ihre Auszubildenden repräsentieren Ihre Firma. Deshalb müssen sie die **wichtigsten Benimmregeln** kennen und wie sie Ihren Kundinnen und Kunden gegenüber freundlich und professionell auftreten können.

Oft fehlt Auszubildenden noch das Gefühl für die eigene Rolle im Unternehmen, teils auch aufgrund ihrer Jugend. Das kann den Kundenkontakt für beide Seite anstrengend machen. In diesem Seminar geht es darum, ein **„Sicherheitsnetz“** für die **Do's und Dont's** zu schaffen, auf das sie jederzeit zurückgreifen können. Mit angenehm auftretenden Auszubildenden macht die Zusammenarbeit auch für Ihre Mitarbeitenden viel mehr Freude – und stärkt den **„Sympathiefaktor“** Ihres Unternehmens.

SEMINAR-ZIELE:

- Selbstsicherheit im Kundenkontakt
- Typische Fehler erkennen und vermeiden
- Den persönlichen Stil und die eigenen Potenziale nutzen
- Stress-Situationen positiv verwandeln

Dieses Seminar ist konzipiert für:

★ Auszubildende im Kundenkontakt

Zeit- und Selbstmanagement

SEMINARTHEMEN:

- Kurzfristige, mittelfristige und langfristige Ziele
- Sich selbst organisieren
- Prioritäten setzen und klare Entscheidungen treffen
- Innere ‚Antreiber‘ und ‚Zeitdiebe‘ erkennen

Lothar J. Seiwert, Keynotespeaker und Bestsellerautor, beschreibt es sehr treffend, denn es geht ausschließlich darum, **Prioritäten** zu setzen.

An diesem Tag thematisieren wir, wie sich die eigene Arbeitsweise und das Arbeitspensum mit der verfügbaren Zeit in Einklang bringen lässt. Die **eigene Haltung** dazu spielt eine große Rolle: was wir priorisieren und warum. Seien Sie gespannt auf die ‚Stellschrauben‘, mit denen Sie anschließend Ihr **Zeitmanagement verbessern** können!

„Zeit an sich kann man gar nicht managen, denn die verrinnt so oder so. Es geht um das Managen von Prioritäten.“

Lothar W. Seiwert

SEMINAR-ZIELE:

- Persönliche und berufliche Ziele besser erreichen
- Ziele als Wegweiser für Entscheidungen und Prioritätensetzung nutzen
- Instrumente zum Selbstmanagement gezielt anwenden

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Vertriebsmitarbeitende
- ★ Vertriebsleitungen
- ★ Führungskräfte
- ★ Unternehmerinnen und Unternehmer

Rhetorik- und Persönlichkeitstraining

SEMINARTHEMEN:

- Haltung zu sich selbst und seinen Mitmenschen
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Übereinstimmung von Körpersprache, dem Gesagten und der eigenen Persönlichkeit
- Grundregeln verbaler und nonverbaler Kommunikation

„Wertschöpfung durch Wertschätzung.“



Der Kontakt zu anderen und damit die Basis für Kommunikation entsteht immer über einen **authentischen Selbstausdruck**. Ängste und Re-dehemmungen sind Zeichen innerer Unsicherheit. Lernen Sie hier, wie Sie **charismatisch auftreten** können – in einer Weise, die Ihrer Persönlichkeit entspricht. Sie reflektieren Ihr Auftreten und lernen, **Körpersprache, Atmung und Blickkontakt** wirkungsvoll einzusetzen. Erfahren Sie, wie Sie sich selbst – und andere Sie wahrnehmen; wie Sie Gestik, Mimik und nonverbale Kommunikation bewusst und zielgerichtet einsetzen können.

SEMINAR-ZIELE:

- Eigene Stärken und Schwächen erkennen
- Klares Selbst-Bewusstsein entwickeln
- Das eigene Verhalten und das der Anderen verstehen
- Verbale und nonverbale Kommunikation gezielt anwenden

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Alle, die sich persönlich weiterentwickeln möchten

Gesprächsführung und Argumentationstechniken

SEMINARTHEMEN:

- Persönlichkeitstypen erkennen und darauf angepasst reagieren
- Positiv formulieren
- Wer fragt, der führt!
- Aktives Zuhören
- Schlagfertigkeit
- Gesprächsführung und Umgang mit Widerständen
- Gesprächskompetenz erlangen

„In einer Zeit, in der sich die Produkte immer mehr angleichen, machen Sie den entscheidenden Unterschied.“

Es geht um das **Erlernen und Beherrschen von Fertigkeiten**, die für die Kommunikation mit anderen hilfreich sind. Ob im Privaten, im Kontakt mit Kundinnen und Kunden, im Mitarbeitergespräch oder als Vortragende: Sie haben es in der Hand, denn **Ihre Art, zu kommunizieren**, entscheidet darüber, wie Sie wahrgenommen werden.

Lernen Sie hier **Gesprächstechniken** kennen, die Ihnen eine gelungene **Gesprächsführung** ermöglicht und damit eine gelungene Kommunikation mit Ihrem Gegenüber.



SEMINAR-ZIELE:

- Selbstsicher und souverän in Gesprächen agieren
- Typische Gesprächsfehler erkennen und vermeiden
- Persönlichen Stil hervorheben und eigene Potenziale nutzen

Dieses Seminar ist konzipiert für:

- ★ Führungskräfte
- ★ Service-Mitarbeitende
- ★ Alle, die sich persönlich weiterentwickeln wollen

Train the Trainer im ‚Blended Learning‘

Die Tätigkeit eines Trainers, einer Trainerin hat zwei Ebenen: Neben inhaltlicher Kompetenz sind ebenso trainingsspezifische methodische Kompetenzen notwendig.

Ziel dieser Weiterbildung ist es, die grundlegenden Methoden zur **Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung** von **Schulungen, Präsentationen und Weiterbildungsveranstaltungen** und zur **Gruppenleitung** zu erlernen.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten nach erfolgreich bestandenem lehrgangsinternem Test ein **bundesweit anerkanntes IHK-Zertifikat**.

Dauer der Qualifikation:
160 Unterrichtsstunden

Was ist ‚Blended Learning‘?

Im ‚Blended Learning‘ wird die Inhaltsvermittlung mit **allen modernen Medien und Lehrmethoden** verknüpft. Das bedeutet, dass die Inhalte in einer Mischung aus e-Learning, Selbstlernphasen mit Skripten und Arbeitsaufgaben und klassischen Präsenzseminaren vermittelt werden. Die Ausbildung ist in thematisch strukturierte Module aufgeteilt.

Lernskripte und e-Learning sind aufeinander abgestimmt und stellen eine **abwechslungsreiche und verständliche Vermittlung** der Inhalte sicher.

Bestandteile des **e-Learnings** sind: klassische Lehrvideos, Konzeptvideos, Podcasts, Arbeitsanleitungen und -aufgaben, Übungsblätter zum Download und regelmäßige Online-Tests.

Die **Lernskripte** beinhalten detaillierte wissenschaftliche Modelle, tiefgehende Erläuterungen, Quizfragen, Lernzielkontrollen (Lösungen am Skriptende), Quellangaben und Empfehlungen für weiterführende Literatur.

Train the Trainer



Service-
kultur, die
verkauft.

Fesselnde und immer praxisnahe Vorträge ,auf den Punkt‘: Zuhörerinnen und Teilnehmer spüren von der ersten Minute an, dass aus der Praxis für die Praxis gesprochen wird.

Konkret anwendbare Inhalte, dabei unterhaltsam, humorvoll, provozierend und motivierend.

Teilnehmerzahl:
unbegrenzt

Vortragsdauer:
60 – 90 Min.
(nach Absprache)

„Ich möchte mich auf diesem Wege nochmal für die wirklich tolle Veranstaltung bedanken. Ich hoffe, wir können nächstes Jahr eine weitere derartige Veranstaltung auf die Beine stellen.“

Lars L.

VORTRAGSTHEMEN:

Servicequalität in 6 Schritten

Erkennen Sie individuelle und neue Möglichkeiten, Ihre Servicequalität ab sofort deutlich zu verbessern. Schaffen Sie damit ein starkes Argument, dass man sich für Ihr Angebot und nicht das des Wettbewerbs entscheidet. Sechs verbüffend einfache Schritte, die Sie nach vorne bringen.

Empfehlungsmarketing – Neukunden zum Nulltarif!

Wie können Sie Kundinnen und Kunden von Ihrer Dienstleistung faszinieren und was können Sie dafür tun, dass Sie sie begeistert weiterempfehlen? Gutes und geplantes Empfehlungsmarketing schafft Vertrauen und vergrößert Ihre Reichweite.

Verkaufen kann so einfach sein

Wer gut verkaufen kann, braucht keine Manipulations-Strategien, um eine erfolgreiche Beziehung zur Kundschaft aufzubauen. Treten Sie von der Begrüßung bis zum Verkaufsabschluss überzeugend, sympathisch und kompetent auf!

Faszinieren statt rabattieren!

„Wir sind nicht die Billigsten – und das ist auch gut so!“ Wie Sie in Preisgesprächen überzeugen, Einwände professionell behandeln und Ihre Zielgruppe mit Service, Qualität und Leistung begeistern.

Verbale und nonverbale Kommunikation

Unser Körper spricht – auch wenn wir schweigen. Wenn unsere nonverbalen Körpergesten mit unseren Aussagen übereinstimmen, entsteht Glaubwürdigkeit: die Grundlage für eine vertrauensvolle Beziehung zu Ihren Kundinnen und Kunden.

Ziel der Workshops ist, dass **alle Teilnehmenden gemeinsam** ein Ergebnis entwickeln.

Für Großgruppen arbeite ich mit der **Open Space Methode**⁴. Diese wird zur Gestaltung von Workshops eingesetzt und bindet die Teilnehmenden aktiv mit ein. Sie wird außerdem als Instrument der Organisationsentwicklung erfolgreich angewandt.

Die **Dauer eines Open Space-Workshops** kann je nach Vereinbarung von einigen Stunden (z. B. regelmäßige Besprechungen) bis hin zu mehreren Tagen reichen (z. B. zur Einleitung von Veränderungen in einer Organisation).

Durch **gezielte Fragestellung** unterstütze ich Sie bei der Erarbeitung der Ergebnisse. Die Inhalte und Resultate des Workshops werden in klarer und verständlicher Form zusammengefasst, nachfolgende Schritte schriftlich fixiert.

1. Problemlösungs-Workshops

Definition des Problems, Festlegung der Ziele, Analyse der Einflussfaktoren, Entwicklung von Problemlösungen, Präsentation, Bewertung und Entscheidung sowie ein abschließender Maßnahmenkatalog.

2. Konzeptions-Workshops

Es werden die Konzeptionsziele definiert: worin die gewünschte Veränderung bestehen soll und warum. Anschließend werden die Inhalte in Gruppen ausgearbeitet und Ideen entwickelt, wie diese Ziele erreicht werden können. Im Plenum bewerten wir die Ansätze, verdichten sie und geben sie an die Gruppen zurück, die daraus konkrete Arbeitsschritte entwickeln. Später, außerhalb des Workshops, wird die finale Konzeption erstellt.

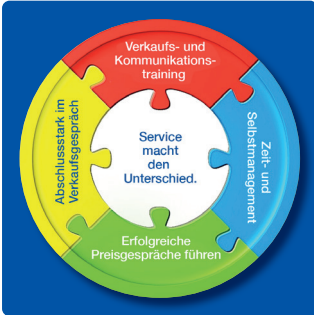
3. Entscheidungs-Workshops

Im Vorfeld werden im Rahmen einer Zielarbeit Modelle erarbeitet, von denen am Schluss eines ‚das Rennen macht‘. Jedes Modell wird vom einem Vertreter, einer Vertreterin der Gruppe erläutert. Daraufhin sammeln und bewerten wir Beurteilungskriterien. Auf deren Basis wird dann eine Entscheidung für eine Ausführung getroffen und die folgenden konkreten Handlungsschritte festgelegt.

Weitere Einsatzmöglichkeiten:

- Umsetzung mithilfe eines Maßnahmenleitfadens
- Nachhaltigkeit durch Projektbegleitung
- Teambuildingmaßnahmen

5-tägiges Erfolgstraining für Ihr Unternehmen:



Verkaufskompetenz für Ihr gesamtes Unternehmen!

Starten Sie in Ihrem Unternehmen eine erfolgreiche, authentische und wertschätzende Kundenkommunikation, bei der sich niemand ‚verbiegen‘ muss.

Gewinnen Sie deutlich mehr Neukundinnen und Neukunden und schaffen Sie mit ihnen eine vertrauensvolle und langfristige Kommunikationsebene.



Direkt bei Ihnen vor Ort oder im Technologiezentrum t.i.m.e. Port III in Bremerhaven erleben Sie und Ihr Team praxisnahe Seminare und erarbeiten sich ein eigenes Konzept für den perfekten Umgang mit Ihrer Kundschaft und Ihren Zielgruppen.

Kein ‚Tschakka‘ oder ‚theoretisches Blabla‘; stattdessen konkret anwendbare Inhalte, Ideen und Konzepte. Starten auch Sie jetzt und sichern Sie sich ein einmaliges Verkaufskonzept für Ihr Unternehmen.

Das intensive Erfolgstraining in fünf Bausteinen bietet Ihnen und Ihren Mitarbeitenden, Kolleginnen und Kollegen zahlreiche Praxis-Übungen, Checklisten und Gesprächsleitfäden für eine maßgeschneiderte Verkaufs- und Kommunikationsstrategie.

SERVICE-TRAINER.com
Service macht den Unterschied.

Weitere Informationen unter:
www.service-trainer.com/inhouse-seminare/

Ihre Service, Empfehlungs- und Vertriebskultur



★ 1. Tag:

Verkaufs- und Kommunikationstraining

Verkaufen kann man lernen. Ein guter Verkäufer, eine erfolgreiche Verkäuferin braucht keine Manipulations-Strategien. Setzen Sie lieber auf eine **professionelle Einstellung**, um eine vertrauensgeprägte Beziehung zu Ihren Kundinnen und Kunden aufzubauen. In diesem Modul erlernen Sie die Grundlagen erprobter Verkaufs- und Kommunikationstechniken.

★ 2. Tag:

Abschlussstark im Verkaufsgespräch

Von der Kaltakquise bis zum Auftragsabschluss: Ob Sie ein Produkt verkaufen oder eine Dienstleistung anbieten, ohne Auftragsakquise wird es nicht gehen. Lernen Sie in diesem Modul, wie Sie den Vertrieb aktiv und systematisch angehen.

★ 3. Tag:

Erfolgreiche Preisgespräche führen

Erfahren Sie, wie Sie in Preisgesprächen souverän (re)agieren und Ihre Preise erfolgreich am Markt durchsetzen. Bleiben Sie preisglaubwürdig! Preisverhandlungen erfolgreich führen heißt auch: Preisgespräche selbstbewusst führen.

★ 4. Tag:

Zeit- und Selbstmanagement

Es geht nicht darum, die Zeit zu managen, sondern die eigene Arbeitsweise. Wer seinen Arbeitsalltag besser in den Griff bekommen will, sollte sich deswegen auch Gedanken über das eigene Zeit- und Selbstmanagement machen.

★ 5. Tag:

Service macht den Unterschied

Hier bündeln wir alle Leistungen aus den Bereichen Service, Akquise, Verkauf, Produkte und Dienstleistungen und entwickeln eine individuelle Service-, Empfehlungs- und Vertriebskultur in Ihrem Unternehmen.



„Ich unterstütze kleine und mittelständische Unternehmen dabei, ihre Kundenkommunikation deutlich zu verbessern. Vom **Erstkontakt** über das **Verkaufsgespräch** bis hin zum **Empfehlungsmarketing** erfahren Sie in meinen Seminaren, Workshops und Vorträgen alles rund um die **perfekte Kundenkommunikation**.

Wenn Sie sich auch eine langfristige und **erfolgreiche Kommunikation mit Ihren Kundinnen und Kunden** wünschen, dann sollten wir ins Gespräch kommen.“

Ralf Köncke

„Wenn Du jemanden ohne ein Lächeln triffst, dann schenk ihm eins von Dir!“

SERVICE-TRAINER.com

Service macht den Unterschied.

Technologiezentrum · t.i.m.e. Port III · Barkhausenstraße 4 · 27568 Bremerhaven
Tel.: +49 (0)471/95109790 · Fax: +49 (0)471/95109788 · mobil: 0171/3285110
info@service-trainer.com · www.service-trainer.com