

Alle Angebote auch als
Online-Seminar möglich.

Aktuelle Seminare für 2023

SERVICE-TRAINER.com



„In einer Zeit, in der sich die Produkte kaum unterscheiden, machen **Sie den entscheidenden Unterschied, ob ein Kunde kauft oder nicht.“**

- Ralf Köncke -

Zum Dozenten:



Ralf Köncke

ist Kommunikationsexperte mit Ausbildung des Schulz von Thun Instituts in Hamburg, IHK-zertifizierter Trainer und Ausbilder, sowie zertifizierter Service-Coach.

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

Dozent bei verschiedenen Industrie- und Handelskammern im norddeutschen Raum, sowie weiteren Weiterbildungsträgern.

Buchautor und gefragter Redner bei Firmenveranstaltungen, Messen, Wirtschaftsverbänden und Marketinginitiativen.

Mitglied im Prüfungsausschuss der Oldenburgischen IHK und der ISBA, sowie Projektleiter für die Initiative ServiceQualität Deutschland im Bundesland Bremen.

Seit über 25 Jahren Vertriebsprofi und mit tausenden erfolgreichen Verkaufsgesprächen ein Experte im serviceorientierten Umgang mit Endverbrauchern.

Weitere Informationen unter:

SERVICE-TRAINER.com

Inhaber: Ralf Köncke
Technologiezentrum
t.i.m.e. Port III
Barkhausenstraße 4
27568 Bremerhaven

Telefon: +49 (0)471 / 95 10 97 90
Fax: +49 (0)471 / 95 10 97 88
Mobil: +49 (0)171 / 32 85 110
E-Mail: info@service-trainer.com
Web: www.service-trainer.com

Seminarübersicht

Service

Servicequalität in 6 Schritten	3
Durch die Kundenbrille sieht's anders aus	4

Verkauf

Neukunden gewinnen und zu Stammkunden machen	5
Aus Anfragen Aufträge machen	6
Vertriebs- und Kommunikationstraining	7
Basis Verkaufs- und Kommunikationstraining	8
Am Telefon überzeugen und verkaufen	9
Messtraining – erfolgreich auf Messen akquirieren	10

Kommunikation

Umgang mit schwierigen Menschen	11
Techniker und Monteure im Umgang mit Kunden	12
Professionelles Beschwerdemanagement	13
Faszinieren statt rabattieren	14
Verbale- und nonverbale Kommunikation	15
Kundenkommunikation für Auszubildende	16

Persönlichkeitsentwicklung

Zeit- und Selbstmanagement	17
Kommunikationskompetenz für Führungskräfte	18
Erfolgstraining für Unternehmen	19
Rhetorik und Persönlichkeitstraining	20
Gesprächsführung und Argumentationstechniken	21

Vorträge und Workshops

Impulsvorträge.....	22
Workshops	23

Tages-Seminar

- Servicequalität in 6 Schritten -

In dem Seminar erkennen Sie individuelle und neue Möglichkeiten, durch eine **auffallend positive Servicequalität** deutlich mehr Neukunden zu gewinnen. Eine langfristige, erfolgreiche und vertrauensvolle Kundenbeziehung aufzubauen und Kunden von Ihnen, Ihrem Produkt und Ihrer Dienstleistung zu begeistern.

Seminar-Themen:

- Servicequalität in 6 Schritten
- Servicefehler vermeiden
- Perfektes Beschwerdemanagement
- Service bedeutet Zuverlässigkeit
- Verbale und nonverbale Kommunikation im Kundenkontakt



Seminar-Ziele:

- Servicequalität effizient im Unternehmen anwenden
- Service als Differenzierungsmerkmal erkennen und nutzen
- Eine erfolgreiche Kundenbegeisterung erreichen und sicherstellen

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
- Verkaufs- und Abteilungsleitende
- Führungskräfte mit Personalverantwortung
- Unternehmer/innen



Tages-Seminar

- Durch die Kundenbrille sieht's anders aus -

Anhand von praktischen Beispielen wird in einzelnen Schritten vermittelt, wie Sie die perfekte Dienstleistung im eigenen Unternehmen umsetzen. Praktische Checklisten erleichtern Ihnen die Umsetzung in eine auffallend serviceorientierte Unternehmenskultur. Für alle, die sich im Bereich Service, Verkauf und Dienstleistung stetig verbessern wollen und auch in Ihrem Unternehmen eine **Servicekultur entwickeln** möchten, die Ihre Kunden begeistert!

Seminar-Themen:

- Kundenbegeisterung durch Perspektivenwechsel
- Servicequalität bei allen Kundenkontaktpunkten einsetzen
- Servicefehler vermeiden
- Service als Differenzierung zu den Wettbewerbern nutzen
- Verbale und nonverbale Kommunikation im Kundenkontakt

Seminar-Ziele:

- Servicequalität effizient im Unternehmen anwenden
- Service als Differenzierungsmerkmal erkennen und nutzen
- Bei allen Kundenkontaktpunkten eine erfolgreiche Kundenkommunikation sicherstellen

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
- Verkaufs- und Abteilungsleitende
- Führungskräfte mit Personalverantwortung

Tages-Seminar

- Neukunden gewinnen und zu Stammkunden machen -

Ein guter Verkäufer braucht keine Manipulations-Strategien, sondern eine professionelle Einstellung, um eine **erfolgreiche Beziehung zum Kunden aufbauen** zu können. Die Erfolgsrezepte sind oft bestechend einfach. Sie und Ihre Mitarbeiter brauchen keine komplizierten Prozesse oder große Budgets. Der Erfolg wird sich kurzfristig einstellen.

Seminar-Themen:

- Kundenbedürfnisse verstehen
- Erwartungen übertreffen
- Die drei Säulen im Verkauf
- Grundlagen der Einwand-Behandlung
- Die Macht der Worte
- Verbale und Nonverbale Kommunikation im Verkauf



Seminar-Ziele:

- Erfolgreichen Verkaufsabschluss sicherstellen
- Sicherheit in der Einwand-Behandlung erlangen
- Grundlage für eine dauerhafte Kundenbeziehung aufbauen

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
- Verkaufs- und Abteilungsleitende
- Führungskräfte mit Personalverantwortung

Tages-Seminar

- Aus Anfragen Aufträge machen -

Die Kundenanfrage kommt: Doch Achtung! Noch ist der Auftrag nicht bei Ihnen!

Die Wahrscheinlichkeit, dass aus einer Anfrage ein Auftrag wird und aus dem Auftrag Folgeaufträge entstehen, erhöht sich, wenn Sie keine 08/15 Angebote versenden, sondern die **Erwartungen des Kunden erkennen** - und zwar von Anfang an. Wenn ein potenzieller Kunde eine Anfrage bei Ihnen stellt, erklärt er damit, dass ihm zu dem angefragten Produkt oder der Dienstleistung noch Informationen fehlen, ein Vergleichsangebot benötigt oder eine Lösung für ein Problem gesucht wird.

Hätte der Kunde diese Lösung, das Vergleichsangebot oder die Information, wäre die Anfrage nicht bei Ihnen angekommen. Nutzen Sie diese erste Kontaktaufnahme und überzeugen Sie durch ein **individuelles Angebot**.

Seminar-Themen:

- Anfragen als Kontaktaufnahme verstehen
- Personalisierte und individuelle Angebote erstellen
- Bereits mit dem Angebot dem Kunden einen Nutzen bieten und sich von den Mitwettbewerbern differenzieren
- Raus aus der Vergleichbarkeitsfalle
- Nachfassen, Verhandeln, Preiseinwände meistern
- Abschlüsse gekonnt herbeiführen

Seminar-Ziele:

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

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
- Vertriebsmitarbeitende
- Außendienstmitarbeitende
- Vertriebsleiter/innen

2-Tages-Seminar

- Vertriebs- und Kommunikationstraining -

Der Service zählt – der immaterielle Anteil eines Produktes oder einer Dienstleistung gewinnt immer mehr an Bedeutung. Der Kunde von heute beurteilt also nicht nur das Produkt, das er kaufen will, sondern auch den Menschen, der es anbietet. Je ähnlicher das Produkt des vermeintlichen Konkurrenten ist, desto mehr entscheidet die **Mitarbeiter-Persönlichkeit** und dessen Kompetenz über den Verkaufsabschluss.

Seminar-Themen:

- Die drei Säulen des Erfolges
- Warum wir Menschen etwas kaufen
- 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



Seminar-Ziele:

- Mitarbeiter bekommen Sicherheit im Kundenkontakt
- Erkennen der Kundenwünsche und deren Erwartungen
- Verbesserung aller betrieblichen Kennzahlen im Vertrieb

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
- Servicemitarbeiter/innen
- Vertriebs- und Abteilungsleitende
- Führungskräfte und Unternehmer/innen

Tages-Seminar

- **Basis Verkaufs- und Kommunikationstraining** -

Verkaufen kann man lernen. Ein guter Verkäufer braucht keine Manipulations-Strategien, sondern eine professionelle Einstellung, um eine erfolgreiche Beziehung zum Kunden aufbauen zu können.

Dieses Grundlagenseminar eignet sich idealerweise für **Einsteiger** und zum Auffrischen der eigenen Kompetenzen.

Seminar-Themen:

- Kundenbedürfnisse verstehen
- Grundlagen im Verkauf
- Grundlagen der Einwand-Behandlung
- Den Kundentyp erkennen
- Die Macht der Worte
- Verbale und Nonverbale Kommunikation

Seminar-Ziele:

- Sicherheit im Verkauf erlangen
- Sicherheit in der Einwand-Behandlung erlangen
- Grundlagen für erfolgreiches Verkaufen aufbauen

Zielgruppe:

- Auszubildende
- Quereinsteiger
- Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt

Tages-Seminar

- Am Telefon überzeugen und verkaufen -

Sie wollen per Telefon jemanden überzeugen, Ihr Geschäftspartner zu werden? Sie wollen Ihre Produkte oder Dienstleistungen telefonisch verkaufen? Bei solchen oder ähnlich wichtigen Telefonaten sollten Sie nichts dem Zufall überlassen.

Im Seminar wird Ihnen aufgezeigt, wie Sie in Beziehung treten, das Gespräch zielorientiert lenken, den (Verkaufs-)Abschluss vorbereiten und einen bleibenden Kontakt gestalten.

Sie erstellen einen individuellen Leitfaden für Ihre Telefonate. So vermitteln Sie den Eindruck eines kompetenten Gesprächspartners, der auf alle Fragen die richtige Antwort weiß.

Seminar-Themen:

- Kompetenz und Freundlichkeit hörbar werden lassen
- Erfolgreiche Kundenkommunikation am Telefon
- Termine verbindlich vereinbaren
- Kaltakquise am Telefon
- Gezielte Fragen stellen
- Aktiv zuhören



Seminar-Ziele:

- Sicherheit am Telefon erlangen
- Kunden am Telefon verstehen lernen
- Grundlagen für den erfolgreichen Telefonverkauf aufbauen

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/innen im Innen- und Außendienst
- Vertriebsmitarbeitende
- Vertriebsleitende

Tages-Seminar

- Messetraining -

Erfolgreich auf Messen auftreten

Der Messeauftritt hat andere Gesetze als die „normale“ Kundenberatung oder der klassische Vertrieb.

Häufig sind die Mitarbeiter an einem Messestand hochkompetent, was die Produkte und Leistungen des eigenen Unternehmens angeht, gleichzeitig aber unsicher über das richtige Auftreten bei den verschiedenen Situationen auf einer Messe.

Mit dem Messetraining erlangen Ihre Mitarbeiter die Kompetenz für einen professionellen und souveränen Messeauftritt.

Seminar-Themen:

- Umgang mit verschiedenen Besuchertypen
- Allgemeine Messe-Kommunikation
- Was ist anders beim Messegesprächen
- Erfolgreiche Messegespräch führen
- Messegäste aktiv ansprechen

Seminar-Ziele:

- Sicherheit im Umgang mit den Messebesuchern erlangen
- Grundlagen für einen erfolgreichen Messeauftritt kennen
- Messeerfolg sicherstellen – nach der Messe ist vor der Messe

Zielgruppe:

- Vertriebsleitende
- Vertriebsmitarbeitende
- Mitarbeiter/innen auf Messen, Ausstellungen, Veranstaltungen



Tages-Seminar

- Umgang mit schwierigen Menschen -

Privat und im Geschäftsleben lassen sich schwierige Kommunikationssituationen durch die richtigen Techniken wirksam und positiv beeinflussen. **Auch mit schwierigen Menschen kann man eine gute Zusammenarbeit erreichen.** Die Verhaltensmuster schwieriger Zeitgenossen lassen sich durchschauen und erklären. Die Kommunikation wird positiver und für alle Seiten entspannter. Auch Extremformen verbaler Aggression gegenüber Mitarbeitern werden thematisiert.

Seminar-Themen:

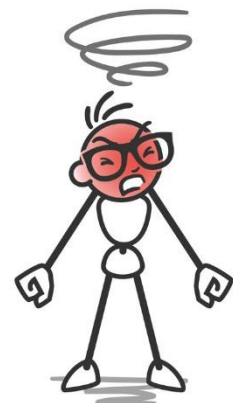
- Schwierige Situationen erkennen und besser verstehen
- Die Zusammenarbeit mit schwierigen Menschen erleichtern
- Optimal reagieren auf schwierige Kommunikations- und Verhaltensmuster von Anderen
- Verhalten in aggressiven Situationen
- Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik
- Persönliche Strategien entwickeln für den Umgang mit Problemsituationen
- Eskalierende Situationen erkennen und rechtzeitig stoppen

Seminar-Ziele:

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

Zielgruppe:

- Alle die souverän im Umgang mit schwierigen Menschen reagieren möchten
- Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
- Servicemitarbeitende



Tages-Seminar

- Techniker und Monteure im Umgang mit Kunden -

Überzeugender Service und kundenorientierte Beratung sind heute wichtige Kriterien für die Kaufentscheidung des Kunden. Techniker und Monteure im Kundendienst sind oft länger beim Kunden als der Außendienst. Ihr Auftreten, ihr Verhalten und ihre Gesprächsführung wirken ganz unmittelbar auf das Ansehen des Unternehmens.

In diesem Seminar lernen Sie als Techniker, worauf es beim Kundenbesuch neben Ihrem technischen Fachwissen ankommt. Sie erfahren, wie Sie als Repräsentant Ihres Unternehmens aktiv zur Kundenbindung und Verkaufsförderung beitragen.

In praktischen Übungen trainieren Sie, Gespräche mit Kunden bewusster zu führen, auf Reklamationen angemessen zu reagieren und Ihr eigenes Unternehmen mit den Augen Ihrer Kunden zu sehen.

Seminar-Themen:

- Das richtige Auftreten beim Kunden - der erste Eindruck zählt
- Was erwartet der Kunde?
- Aufbau einer gemeinsamen Gesprächsebene mit dem Kunden
- Richtige Problemanalyse
- Fragetechniken
- Das Beratungsgespräch: Kundennutzen statt "Technikerlatein"
- Die Reklamation als Chance nutzen
- Gespräche mit schwierigen Kunden und Einwandbehandlung
- Praxistraining typischer Gesprächssituationen beim Kunden

Seminarziel:

Sie wissen, worauf es im Gespräch mit Kunden ankommt und wie Sie auf Reklamationen professionell reagieren.

Zielgruppe:

- Techniker
- Monteure
- Handwerker
- Kundendienstmitarbeiter/innen

Tages-Seminar

- Professionelles Beschwerdemanagement –

Manchmal passieren Fehler. Das ist ärgerlich.

Reklamationen und Beschwerden geben Ihnen aber auch die Chance, auf einen Missstand zu reagieren und den verärgerten Kunden stärker an das Unternehmen zu binden. **Sehen Sie also Reklamationen und Beschwerden positiv!**

Der unzufriedene Kunde gibt Ihnen die Möglichkeit, den Mangel abzustellen und wieder geradezubiegen, so dass er im Endeffekt doch noch zufrieden ist und weitere Geschäfte mit Ihnen macht.

Würde der Kunde sich nicht beschweren, hätten Sie nicht die Möglichkeit, die Sache wieder gut zu machen. Er wäre wahrscheinlich für Ihr Unternehmen verloren. Die meisten Kunden beschweren sich nicht. Nur 1 von 8 Kunden die eine berechtigte Beschwerde haben, beschweren sich auch.

Thematisiert werden auch der Umgang mit Kommentaren in Sozialen Medien und negative Einträgen auf Bewertungsportalen.

Seminar-Themen:

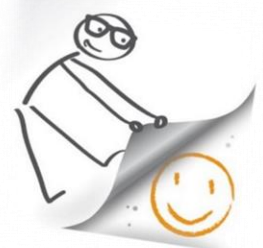
- Warum reklamieren Kunden - Ursachen erkennen und abstellen
- Beschwerden und Reklamationen als Chancen zur Kundenbindung nutzen
- Kundenorientierte und erfolgreiche Reklamationsbehandlung
- Verhaltensmuster der Kunden erkennen
- Auf berechtigte Reklamationen professionell reagieren

Seminar-Ziele:

- Mitarbeiter bekommen Sicherheit im Kundenkontakt
- Erkennen der Kundenwünsche und deren Erwartungen
- Verbesserung aller betrieblichen Kennzahlen im Kundenkontakt

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
- Servicemitarbeitende
- Vertriebsleitende



Tages-Seminar

- Faszinieren statt rabattieren -

Wie Sie in Preisverhandlungen überzeugen!

„Was können Sie den am Preis noch machen, da geht doch bestimmt noch was!“
Kennen Sie solche Aussagen? Und wie reagieren Sie darauf?

Erfahren Sie, wie Sie in solchen Situationen souverän reagieren und Ihren Preis durchsetzen. Bleiben Sie **Preisgläubwürdig**, indem Sie nicht sofort dem Kunden mit einem Rabatt entgegenkommen. Der Schnäppchenjäger wartet darauf, dass die Preise noch weiter fallen, während der Normalkunde beginnt an der Qualität der Waren zu zweifeln. Nur, der Schnäppchenjäger geht immer dahin, wo es am Billigsten ist. Wollen Sie das sein?

Seminar-Themen:

- Kundenorientiertes Verkaufen - Überzeugende Kommunikation
- Verhaltensmuster der Kunden erkennen
- Preisnachlässe brauchen eine Rabatt-Strategie
- Raus aus der Vergleichbarkeitsfalle
- 5 Methoden der Preisstrategie
- Abschlüsse zu sichern.

Seminar-Ziele:

- Sicherheit in Preisgesprächen erlangen
- Nachteile von Rabatten erkennen und vermeiden
- Preisgläubwürdigkeit durch kundenorientiertes Verkaufen erzielen

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/innen im Verkauf
- Mitarbeiter/innen im Außen oder Innendienst
- Vertriebsleitende

Tages-Seminar

- Verbale und nonverbale Kommunikation -

Unser Körper spricht. Immer - auch wenn wir schweigen! Und wenn wir reden, sprechen wir stets in zwei Sprachen: Die der Worte und die des Körpers.

Nur wenn die nonverbalen Signale zu unseren Aussagen passen, entsteht ein stimmiges Bild und damit auch Glaubwürdigkeit. Schaffen Sie eine erfolgreiche und vertrauensvolle Kundenbindung in Ihrem Unternehmen durch eine professionelle Kundenkommunikation.

Seminar-Themen:

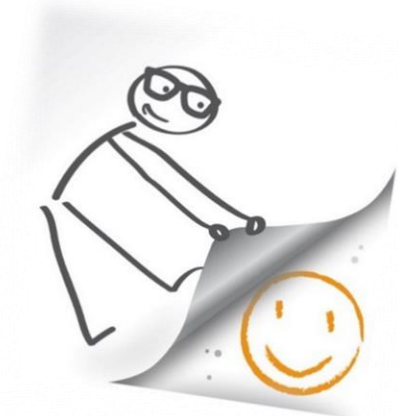
- Grundregeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Die Signale unserer Kunden erkennen
- Körpersprache im Verkauf
- Mimik, Gestik, Körperhaltung, Tonfall
- Wie wirkt meine Körpersprache auf andere

Seminar-Ziele:

- Selbstsicherheit im täglichen Umgang mit Kunden erlangen
- Typische Fehler erkennen und vermeiden
- Persönlicher Stil und eigene Potenziale nutzen

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
- Servicemitarbeiter/innen
- Vertriebs- und Abteilungsleiter/innen



Tages-Seminar

- Kundenkommunikation für Auszubildende -

Als Auszubildender sind Sie ein Repräsentant ihrer Firma. Wer als Mitarbeiter eines Unternehmens beim Kunden Begeisterung und Weiterempfehlung auslösen will, der muss die wichtigsten Grundlagen des erfolgreichen Auftretts kennen und beherrschen.

Auszubildenden fehlt natürlicherweise oft noch das Gefühl für die eigene Rolle im Unternehmen. Das macht sie unsicher.

Neben den fachlichen Kenntnissen sind gerade der Auftritt, das Verhalten und der Umgang mit dem Kunden oft der entscheidende Gradmesser für Zufriedenheit und mögliche Weiterempfehlung. Durch das Verhalten können dem Kunden Wertschätzung und Respekt vermittelt werden. So werden die Auftragslage und damit nicht zuletzt der eigene Arbeitsplatz gesichert.

Seminar-Themen:

- Grundregeln im Kundenkontakt
- Die Signale unserer Kunden erkennen
- Körpersprache im Verkauf
- Mimik, Gestik, Körperhaltung, Tonfall
- Wie wirkt meine Körpersprache auf andere

Seminar-Ziele:

- Selbstsicherheit im täglichen Umgang mit Kunden erlangen
- Typische Fehler erkennen und vermeiden
- Persönlicher Stil und eigene Potenziale nutzen
- Stresssituationen vermeiden und Sicherheit erlangen

Zielgruppe:

- Auszubildende im Kundenkontakt

Tages-Seminar

- Zeit- und Selbstmanagement -

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

Zitat von Lothar J. Seiwert

Zeitmanagement ist die Kunst, seine Zeit optimal zu nutzen. Das sagen die einen. **Zeit kann man nicht managen**, sagt Lothar J. Seiwert. Sie vergeht immer gleich schnell – unabhängig davon, was wir damit anstellen. Jeder Tag hat für jeden Menschen **24 Stunden**. Es ist somit das Einzige auf der Welt was gerecht verteilt ist.

Der Begriff Zeitmanagement trifft also nicht den Kern des Problems. Denn es geht nicht darum die Zeit zu managen, sondern die eigene **Arbeitsweise**. Wer seinen Arbeitsalltag besser in den Griff bekommen will, sollte sich deswegen Gedanken über das Selbstmanagement machen.

Seminar-Themen:

- Vom Lebenszielplan bis zum Tagesziel
- Sich selbst organisieren und bessere Entscheidungen treffen
- Klare Ziele setzen und Prioritäten festlegen
- Machen Sie sich nicht zum Sklaven Ihrer Ziele
- Ihre inneren Antreiber und Ihre Zeitdiebe



Seminar-Ziele:

- Persönliche und berufliche Ziele werden besser erreicht
- Ziele als Wegweiser für Ihre Entscheidungen und die Prioritätensetzung nutzen
- Neue Instrumente zum Selbstmanagement gezielt anwenden
- Aufgaben nach Wichtigkeit und Dringlichkeit ordnen

Zielgruppe:

- Vertriebsmitarbeiter/innen
- Vertriebsleiter/innen
- Führungskräfte
- Unternehmer/innen

Tages-Seminar

- Kommunikationskompetenz für Führungskräfte -

Wissen und Methoden für einen erfolgreichen und lösungsorientierten Umgang mit Mitarbeitende.

Dieses Seminar wendet sich an Führungskräfte und angehende Führungskräfte, die Kommunikationskompetenzen aufbauen wollen, mit denen sie zwischenmenschliche Spannungen vermeiden und Konflikte abbauen können.

In der Arbeitswelt werden von Führungskräften kommunikative Fähigkeiten verlangt, mit denen Teams unterstützt werden, interaktiv zu arbeiten und unter verschiedenen Bedingungen Ziele erfolgreich zu erreichen. Für reibungslose Abläufe und effiziente Zusammenarbeit zu sorgen und durch eine wertschätzende Kommunikation die Basis für den Unternehmenserfolg zu sichern.

Erfahren sie in diesem Seminar, wie sie ihre Kommunikationskompetenz schnell verbessern und umsetzen können.

Inhalte

- Aufgaben und Funktion einer Führungskraft
- Den eigenen Führungsstil erkennen und verbessern
- Erwartungen an die Führungskraft
- Führungsstile und Führungsaufgaben
- Die Balance zwischen Nähe und Distanz herstellen
- Persönlichkeitstypen – Das Riemann/Thomann Modell in der Arbeitswelt
- Entwicklung eines Teams durch die Führungskraft
- Kommunikation und Teamfähigkeit
- Mitarbeitergespräche erfolgreich führen
- Methoden für einen lösungsorientierten Umgang im Team

Zielgruppe:

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Führungsaufgaben übernehmen
- Angehende Führungskräfte
- Führungskräfte
- Unternehmer/innen

Erfolgstraining für Unternehmen

Erfolgstraining für das gesamte Unternehmen



SERVICE-TRAINER.com

Service macht den Unterschied.

Seminarbeschreibung:

Für Unternehmen und deren Mitarbeitende, die eine erfolgreiche, authentische und **wertschätzende Kundenkommunikation** verwirklichen wollen.

Direkt bei Ihnen **vor Ort** oder im **Technologiezentrum t.i.m.e. Port III** in Bremerhaven erleben Sie und Ihre Mitarbeiter/innen praxisnahe Seminare und erarbeiten sich ein eigenes Konzept für den perfekten Umgang mit Ihren Kunden.

Gewinnen Sie deutlich mehr Neukunden und schaffen Sie eine vertrauensvolle langfristige Kundenbindung in allen Bereichen Ihres Unternehmens.

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 bietet Ihnen und Ihren Mitarbeitern zahlreiche **Praxis-Übungen, Checklisten und Gesprächsleitfäden, für Ihre Verkaufs- und Kommunikationsstrategie.**

Tages-Seminar

- Rhetorik- und Persönlichkeitstraining -

Ihre Persönlichkeit entfaltet sich über einen authentischen Selbstaussdruck. Ängste und Redehemmungen ergeben sich aus Unsicherheit, während ein charismatisches Auftreten, verbunden mit einer sympathischen Körpersprache, Ausdruck von **persönlicher Glaubwürdigkeit** ist.

Sie reflektieren Ihr Persönlichkeitsprofil und lernen Ihre Körpersprache, Atmung und Sprache wirkungsvoll und gezielt einzusetzen. Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung werden thematisiert und Sie lernen die Regeln von Gestik, Mimik und nonverbaler Kommunikation bewusst und zielgenau einzusetzen.

Seminar-Themen:

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

Seminar-Ziele:

- Die eigenen Stärken und Schwächen erkennen und ein klares Selbst-Bewusstsein entwickeln
- Das eigene Verhalten und das der Anderen verstehen
- Verbale und nonverbale Kommunikation gezielt und effizient anwenden

Zielgruppe:

- Alle, die sich persönlich weiter entwickeln möchten

Tages-Seminar

- Zielführende Gesprächsführung und Argumentationstechniken -

Es geht um das Erlernen und Beherrschen bestimmter Fertigkeiten, die Ihnen in der Kommunikation mit anderen eine Hilfe sind.

Ob im Privaten, im Kundenkontakt, im Mitarbeitergespräch oder als Vortragender, die Art Ihrer Kommunikation entscheidet, wie Sie wahrgenommen werden.

Die richtigen Gesprächstechniken zu beherrschen, ermöglicht Ihnen eine gelungene Gesprächsführung, in der Unklarheiten beseitigt und Vorbehalte abgebaut werden können.

Seminar-Themen:

- Persönlichkeiten erkennen und angepasst reagieren
- Positive Formulierungen finden - wer fragt der führt!
- Aktives Zuhören
- Schlagfertig reagieren
- Gesprächsführung und Umgang mit Widerständen
- Gesprächskompetenz erlangen

Seminar-Ziele:

- Selbstsicher und Souverän in Gesprächen agieren
- Typische Gesprächsfehler erkennen und vermeiden
- Persönlicher Stil und eigene Potenziale nutzen

Zielgruppe:

- Führungskräfte
- Servicemitarbeiter/innen
- Alle, die sich persönlich weiter entwickeln möchten



Impulsvorträge

Fesselnde und immer praxisnahe Vorträge. Gäste, Zuhörer und Teilnehmer werden von der ersten Minute an begeistert sein, weil sie sofort spüren, dass aus der Praxis für die Praxis gesprochen wird. Kein Tschakka oder theoretisches Blabla. Hin zu konkret anwendbaren Inhalten, Botschaften, Ideen und Gedanken. Dabei unterhaltsam, humorvoll, provozierend und motivierend.

Zeitraumen: 60 – 90 min. (nach Absprache)

Teilnehmerzahl: unbegrenzt



Themen:

- **Servicequalität in 6 Schritten**
In einer Zeit, in der sich die Produkte kaum unterscheiden, macht Ihr Service den entscheidenden Unterschied, ob ein Kunde kauft oder eben nicht. Erkennen Sie individuelle und neue Möglichkeiten durch eine auffallend positive Servicequalität deutlich mehr Neukunden zu gewinnen.
- **Empfehlungsmarketing – Neukunden zum Nulltarif!**
Wollen Sie einfach nur Kunden oder möchten Sie Kunden, die fasziniert von Ihrer Dienstleistung sind und die Sie begeistert weiterempfehlen? Gutes Empfehlungsmarketing schafft Vertrauen und Kaufbereitschaft.
- **Verkaufen kann so einfach sein**
Ein guter Verkäufer braucht keine Manipulations-Strategien, um eine erfolgreiche Beziehung zum Kunden aufzubauen. Von der Begrüßung bis zum Verkaufsabschluss überzeugend auftreten.
- **Faszinieren statt rabattieren!**
Wir sind nicht die Billigsten - und das ist auch gut so!
Wie Sie in Preisgesprächen überzeugen, Preisglaubwürdig bleiben und ihre Kunden mit Service, Qualität und Leistung begeistern.
- **Verbale und nonverbale Kommunikation im Kundenkontakt**
Unser Körper spricht. Immer - auch wenn wir schweigen! Und wenn wir reden, sprechen wir stets in zwei Sprachen: die der Worte und die des Körpers. Nur wenn die nonverbalen Signale zu unseren Aussagen passen, entsteht ein stimmiges Bild und damit auch Glaubwürdigkeit.

Workshops

Das Ziel der Workshops ist ein für alle Teilnehmer nachvollziehbares, gemeinsam entwickeltes Ergebnis zu realisieren.

Für Großgruppen arbeite ich mit der Open Space Methode. Es ist eine Methode, die zur Gestaltung von Workshops eingesetzt wird und die Teilnehmer aktiv mit einbindet. Sie wird außerdem als ein Instrument der Organisationsentwicklung erfolgreich angewandt. **Die Dauer eines Open Space-Workshop 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 Ergebnisse des Workshops werden in klarer und verständlicher Form zusammengefasst und die nachfolgenden Schritte schriftlich vereinbart.

1. Problemlösungs-Workshops

Definition des Problems, Festlegung der Ziele, Analyse der Einflussfaktoren, Entwicklung von Problemlösungen, Präsentation, Bewertung und Entscheidung sowie einem abschließenden **Maßnahmenkatalog**.

2. Konzeptions-Workshops

Es werden die Konzeptionsziele geklärt und aufzeigt was sich ändern soll am vorherigen Konzept und warum. Ist das geschehen, werden die Konzeptionsinhalte in Gruppen ausgearbeitet, wie die Ziele erreicht werden können. Im Plenum werden die einzelnen Ideen bewertet, verdichtet und zur weiteren Verarbeitung an die Gruppen konkrete **Arbeitsschritte weitergegeben**. Erst dann, außerhalb des Workshops, wird die Konzeption erstellt.

4. Entscheidungs-Workshops

Im Vorfeld wird im Rahmen einer Zielarbeit klargemacht, dass von allen Modellen am Schluss nur eines übrig bleibt. Es werden die Alternativen vorgestellt. Für jedes Modell kommt ein/e Vertreter/in und erläutert deren Modell. Darauf werden Beurteilungskriterien gesammelt um anschließend die Wichtigkeit der Kriterien individuell zu bewerten. Auf Basis dessen wird dann eine **Entscheidung getroffen** und Folgemaßnahmen eingeleitet.

Weitere Einsatzmöglichkeiten:

- **Vereinbarungen mit dem gesamten Team treffen**
- **Umsetzung mit speziell angepasstem Maßnahmenleitfaden**
- **Nachhaltigkeit durch Projektbegleitung**
- **Teambildungsmaßnahmen**

**„Der Mensch ist plötzlich wie verwandelt,
sobald man ihn als Mensch behandelt!“**

Antoine de Saint-Exupéry

SERVICE-TRAINER.com

Service macht den Unterschied.