

# PROFESSIONELL KOMMUNIZIEREN

**Grundlagenwissen für den erfolgsorientierten, fokussierten  
Umgang mit Kunden // ein zweiteiliges Seminar für Berufsstarter  
und Auszubildende**

# WESHALB DIESES SEMINAR?

- Auszubildende und Berufsstarter haben heute von Beginn an Kontakt zu Kunden, sehr häufig ohne das erforderliche Grundlagenwissen über Kundenorientierung, zielgerichtete Kommunikation und das richtige Auftreten
- Deshalb ist ein Basisseminar über professionelles Kommunizieren, sicheres und angemessenes Auftreten, die richtige Sprache und den Business-Knigge ebenso wichtig wie sinnvoll, denn:
- Ihre Mitarbeiter gewinnen an Kenntnis und Sicherheit, erwerben praktisch umsetzbares Wissen und sind so sicher, effizient und effektiv im Tagesgeschäft
- Damit kreieren wir Mehrwert für alle Beteiligten – Unternehmen, Kunden und Mitarbeiter

# AUS DEM INHALT

## **Basiswissen Kommunikation**

- Kennenlernen verschiedener Kommunikationsmodelle
- Die Bedürfnis-Pyramide, das Glücksquadrat, das Sender-Empfängermodell
- Die vier Ohren, der Eisberg und D.I.S.G
- Welcher Kommunikationstyp bin ich? Was Kundenorientierung wirklich bedeutet

## **Die richtige Gesprächsführung**

- Stimme und Körpersprache bewusst einsetzen
- Aktiv zuhören, Wertschätzung und Verbindlichkeit ausstrahlen
- Sprache und Formulierungen, Vereinbarungen treffen
- Konfliktgespräche und wie man sie erfolgreich führt

## **Business Knigge**

- Der erste Eindruck
- Auftreten, Haltung, Sprache und mehr...

# IHR MODERATOR UND COACH:

## Andreas Vetter

Kommunikationstrainer

Stichworte:

- umfassende Vertriebserfahrung als Verkäufer und Führungskraft
- certified Manager Mercedes-Benz
- zertifizierter Trainer und zertifizierter Businessmoderator
- [www.andreasvetter-training.de](http://www.andreasvetter-training.de)
- [info@andreasvetter-training.de](mailto:info@andreasvetter-training.de)
- Mobiltelefon: 0151 688 475 45



# TERMINE UND HONORAR:

- Termine nach Vereinbarung
- Seminardauer: 2 Tage, jeweils von 09.00 – 17.00 Uhr
- Honorar EUR 2.350,- inkl. Seminarunterlagen zzgl. MwSt.
- max. 12 Teilnehmer (auch in Kooperation mit Partnerfirmen möglich)

