

Seminare 2019

SERVICE-TRAINER.com



„In einer Zeit, in der sich die Produkte kaum unterscheiden, machen **Sie den entscheidenden Unterschied.“**

Starten wir doch mal mit einem kleinen Spiel:

Dem Verkäufer-Phrasen-Bingo:



Fünf Verhalten in Verkauf in einer Reihe schonmal erlebt?

Egal ob horizontal, vertikal oder diagonal. Geschafft?

BINGO!

Möchten Sie wissen, wie solche Verhalten vermieden, und durch positive Aussagen und Handlungen ersetzt werden können?

Und warum „kein Problem“ eben doch ein Problem ist?

Dann schicke ich Ihnen gerne kostenlos ein PDF-Dokument in dem zu allen 25 Punkten Alternativen vorgestellt werden.

Schicken Sie einfach eine Mail an: info@service-trainer.com mit dem Stichwort: **Bingo**

Und wenn Sie mal an eine/n Verkäufer/in geraten, die/der keines dieser Verhalten oder Begriffe nutzt. Dann erkennen Sie bitte die Leistung an und bedanken Sie sich doch mal für den tollen Service!



Ralf Köncke

ist Kommunikationsexperte mit Ausbildung des Schulz von Thun Instituts in Hamburg, IHK-zertifizierter Trainer und zertifizierter Service-Coach. Herr Köncke war langjähriger Lehrbeauftragter der Internationalen Studien- und Berufsakademie (ISBA) zum Thema Dienstleistungsmanagement und ist Dozent bei verschiedenen

Weiterbildungsträgern, Wirtschaftsverbänden und Marketinginitiativen. Mitglied im Prüfungsausschuss der IHK in Oldenburg und 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.

Gerne führe ich Seminare, Vorträge und Trainings abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Zielsetzungen in Ihrem Hause durch. Gewinnen auch Sie **deutlich mehr Neukunden**. Schaffen Sie eine **erfolgreiche und vertrauensvolle Kundenbindung** in Ihrem Unternehmen.

Gerne unterstütze ich Sie dabei. **Rufen Sie mich einfach an!**

Ich freue mich, Sie kennenzulernen.

Weitere Informationen unter:

SERVICE-TRAINER.com

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

Wollen Sie einfach nur Kunden die kaufen, oder möchten Sie Kunden die fasziniert sind von Ihrer Dienstleistung und **die begeistert von Ihnen berichten**.

Die Ihr Unternehmen, Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistungen ihren Verwandten, Bekannten und Freunden empfehlen. Machen Sie Ihre Kunden zu Multiplikatoren **- zu Fans Ihres Unternehmens**.

Ein erster Schritt zur Kundenbegeisterung ist eine einfache Übung, die einen Perspektivenwechsel beinhaltet. Machen Sie sich so oft wie möglich bewusst, wie es sich anfühlt, bei Ihnen Kunde zu sein. Nehmen Sie bewusst die Kundensicht ein.

Bestellen Sie in Ihrem Unternehmen selbst, persönlich oder im Internet. Rufen Sie Ihren Kundendienst an, parken Sie auf dem Kundenparkplatz und gehen Sie mit offenen Augen in Ihr Geschäft. Langsam und mit voller Aufmerksamkeit.

Wie geht es Ihnen damit? Was fühlen Sie dabei? Was sehen Sie und was sehen somit Ihre Kunden? Was kann man besser machen?

Hier setzt zum Beispiel das Seminar **„Durch die Kundenbrille sieht's anders aus“** an.

Ihre Kunden kommen mit ganz bestimmten Erwartungen zu Ihnen, diese Erwartungen resultieren z.B. aus Ihrer Außenkommunikation und der Bilderwelt Ihres Unternehmens. Auch Ihr Auftreten in den sozialen Medien schürt bestimmte Erwartungen bei Ihren Kunden. Empfehlungen von Freunden und Bekannten, sowie von Vergleichsportalen und Testberichten beeinflussen ebenfalls Ihre Kunden zunehmend.

Und die Art wie Ihre Mitarbeiter und Sie mit den Kunden kommunizieren schüren ganz bestimmte Erwartungen an Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung.

Erfolgreiche **Verbale- und nonverbale Kommunikation im Kundenkontakt**, darum geht es ab Seite 12.

Erfüllen Sie Ihren Kunden auch die unausgesprochenen Wünsche, begeistern Sie durch Leistungen die man sich für Geld nicht kaufen kann und Sie werden dauerhaft erfolgreich sein.

Entwickeln Sie in Ihrem Unternehmen eine Servicekultur die Ihre Kunden begeistert!

Übrigens: Der Kunde kauft immer! Die Frage ist nur, bei wem.

Ihr

Ralf Köncke

Inhaltsverzeichnis

Service

Servicequalität in 6 Schritten	5
Durch die Kundenbrille sieht's anders aus	6

Verkauf

Neukunden gewinnen und zu Stammkunden machen	7
Erfolgreich verkaufen im Internet-Zeitalter	8
Aus Anfragen Aufträge machen	9
Verkaufs- und Kommunikationstraining	10
Junioren Verkaufs- und Kommunikationstraining	11

Kommunikation

Umgang mit schwierigen Menschen	12
Professionelles Beschwerdemanagement	13
Faszinieren statt rabattieren	14
Verbale- und nonverbale Kommunikation	15
Brief- und Telefonmarketing	16
Kundenkommunikation für Auszubildende	17

Persönlichkeitsentwicklung

Zeit- und Selbstmanagement für den Vertrieb	18
Rhetorik und Persönlichkeitstraining	19
Gesprächsführung und Argumentationstechniken	20

Trainerausbildung

Train-the-Trainer im Blended Learning	21 - 22
---	---------

Vorträge, Workshops, offene Seminare

Vorträge und Kurzseminare	23
Workshops	24
Erfolgstraining für Firmen	25 - 26

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**

Zielgruppen:

- **Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt**
- **Verkaufs- und Abteilungsleiter**
- **Führungskräfte mit Personalverantwortung**
- **Unternehmer**



Tages-Seminar

- Durch die Kundenbrille sieht's anders aus -

Anhand von praktischen Beispielen wird in einzelnen Schritten vermittelt, wie Sie die perfekte Dienstleistung im eigenem 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**

Zielgruppen:

- **Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt**
- **Verkaufs- und Abteilungsleiter**
- **Führungskräfte mit Personalverantwortung**
- **Unternehmer**

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**

Zielgruppen:

- **Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt**
- **Verkaufs- und Abteilungsleiter**
- **Führungskräfte mit Personalverantwortung**

Tages-Seminar

- Erfolgreich verkaufen im Internet-Zeitalter -

Zalando behauptet:

„Wer zum Einkaufen noch das Haus verlässt, ist ziemlich von gestern.“

Viele Einzelhändler glauben mittlerweile, Zalando hat Recht und geben sich dem Internet geschlagen. Jeder zehnte Euro wird mittlerweile online ausgegeben. Das bedeutet aber nichts anderes, als das neun von zehn Euro immer noch im stationären Handel umgesetzt werden.

Viele Kunden wollen noch im Ladengeschäft einkaufen. Sie möchten die Produkte anfassen, Sie möchten sie probieren, riechen, fühlen. Sie möchten mit ihren Sinnen einkaufen und sich selbst vom Nutzen des Produkts überzeugen. Jetzt sind Sie dran! Nutzen Sie Ihre Chance und zeigen Sie dem Kunden, was das Internet nicht kann.

Seminar-Themen:

- **Nicht trotz, sondern wegen des Internets verkaufen**
- **Wie Verkaufen bei Ihnen zum Erlebnis wird**
- **Faszinieren statt rabattieren**
- **Kunden vom Unternehmen begeistern**
- **Sicherheit im Verkauf erlangen**

Seminar-Ziele:

- **Preisgespräche erfolgreich führen**
- **Erfolgreichen Verkaufsabschluss sicherstellen**
- **Grundlage für eine dauerhafte Kundenbeziehung aufbauen**

Zielgruppen:

- **Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt**
- **Vertriebs- und Abteilungsleiter**
- **Führungskräfte mit Personalverantwortung**

Tages-Seminar

- Aus Anfragen Aufträge machen -

Die Kundenanfrage: 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 potentieller 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**

Zielgruppen:

- **Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt**
- **Vertriebsmitarbeiter im Innendienst**
- **Vertriebsleiter**

2-Tages-Seminar

- Verkaufs- 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 Kundenkontakt**

Zielgruppen:

- **Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt**
- **Servicemitarbeiter**
- **Vertriebs- und Abteilungsleiter**
- **Führungskräfte / Unternehmer**

Tages-Seminar

- Junioren 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**

Zielgruppen:

- **Auszubildende**
- **Quereinsteiger**
- **Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt**

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**

Zielgruppen:

- **Alle die souverän im Umgang mit schwierigen Menschen reagieren möchten**
- **Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt**
- **Servicemitarbeiter**



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 berechnigte 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 berechnigte Reklamationen professionell reagieren**

Seminar-Ziele:

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

Zielgruppen:

- **Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt**
- **Servicemitarbeiter**
- **Vertriebsleiter**

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**

Zielgruppen:

- **Mitarbeiter im Verkauf**
- **Mitarbeiter im Außendienst**
- **Vertriebsleiter**

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**

Zielgruppen:

- **Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt**
- **Servicemitarbeiter**
- **Vertriebs- und Abteilungsleiter**



Tages-Seminar

- Brief- und Telefonakquise -

Die wichtigste Voraussetzung für den Erfolg eines Werbebriefes ist, dass er gelesen wird. Da Ihre Kunden wenig Zeit haben und nur das Lesen, was für sie interessant ist, muss Ihr Werbeanschreiben auf den ersten Blick interessante Anreize bieten. Denn alles in Ihrem Werbebrief dient einem einzigen Ziel: **Eine Reaktion beim Leser auszulösen!**

Im Gegensatz zum Briefmarketing ist das Telefonmarketing ein einzigartiges und kostengünstiges Instrument für die Kundenakquise. Aber auch hier fragt sich der Kunde am anderen Ende der Leitung: „**Warum soll ich dir meine wertvolle Zeit schenken?**“

Für beide Themen bietet dieses Seminar neue Ideen und Ansätze. Praxisnah und konkret anwendbar.

Seminar-Themen:

- **Gestaltung einer Werbebotschaft**
- **Wie Empfänger einen Brief „scannen“**
- **Wie Sie beim Leser eine Reaktion auszulösen**
- **Die Macht der Worte**
- **Gesprächseinstieg und Gesprächsverlauf**
- **Umgang mit Einwänden am Telefon**
- **Tipps für ein erfolgreiches Telefonat**

Seminar-Ziele:

- **Kostensparend und effizient Werbebriefe gestalten**
- **Sicherheit am Telefon erreichen**
- **Grundlagen für den erfolgreichen Akquise-Prozess anwenden**

Zielgruppen:

- **Auszubildende im Vertrieb**
- **Vertriebsmitarbeiter**
- **Vertriebsleiter**
- **Unternehmer**

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:

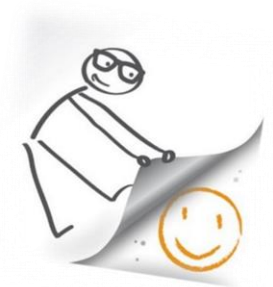
- **Grundregeln im Kundenkontakt**
- **Die Signale unserer Kunden erkennen**
- **Körpersprache im Verkauf**
- **Mimik, Gestik, Körperhaltung, Tonfall**
- **Wie wirkt meine Körpersprache auf andere**

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**

Zielgruppen:

- **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**

Zielgruppen:

- **Vertriebsmitarbeiter**
- **Vertriebsleiter**
- **Führungskräfte**
- **Unternehmer**

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**

Zielgruppen:

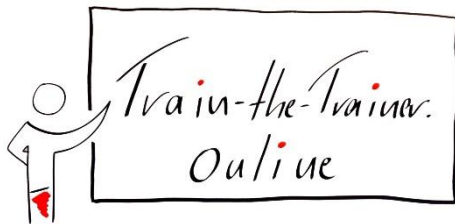
- **Führungskräfte**
- **Servicemitarbeiter**
- **Alle, die sich persönlich weiter entwickeln möchten**



- Train the Trainer -

IHK-Zertifikatslehrgang

Train-the-Trainer im Blended Learning



Die Tätigkeit eines Trainers hat zwei Ebenen: Er muss inhaltlich kompetent sein aber vor allem auch trainingspezifische, methodische Kompetenzen besitzen. Ziel dieser Weiterbildung ist es, die grundlegenden Methoden zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Schulungen, Präsentationen und Weiterbildungsveranstaltungen und zur Gruppenleitung zu erlernen. Die Teilnehmer erhalten nach erfolgreichem lehrgangsinernen Test ein **bundesweit anerkanntes IHK-Zertifikat**.

Was ist Blended Learning?

- Im Blended Learning wird die Inhaltsvermittlung mit allen modernen Medien und Lehrmethoden verknüpft. Das bedeutet, dass Inhalte sowohl online über e-Learning, als auch über Selbstlernphasen mit Skripten und Arbeitsaufgaben, sowie in klassischen Präsenzseminaren im Sozialverband vermittelt werden.
- Lernskripte und e-Learning sind aufeinander abgestimmt und stellen eine abwechslungsreiche, verständliche Vermittlung sicher.
- Bestandteile der e-Learning sind neben klassischen Lehrvideos, Konzeptvideos mit Fokus auf Themenvermittlung, Podcasts, Arbeitsanleitungen und -Aufträge, sowie Übungsblätter zum Download und Online-Tests.
- Die Lernskripte beinhalten detaillierte, wissenschaftliche Modelle, tiefgehende Erläuterungen, Quizfragen, Lernzielkontrollen (Lösungen am Skriptende), Quellangaben und Vorschläge für weiterführende Literatur
- Jedes Modul (siehe Angebot) beinhaltet mindestens ein e-Learning und ein Lernskript, sowie umfassendes Downloadmaterial zur Weiterarbeit.



Seminarthemen:

- **Selbstorganisiertes Lernen** Lernpräferenzen, Lernmethoden, Lerntechniken, Lernorganisation
- **Die Rolle des Trainers** Selbstverständnis, Verantwortung, Ethik, professionelles Feedback & Kompetenzen
- **Didaktische Grundprinzipien** Kognitivismus, Behaviorismus, Konstruktivismus, Lerntypisierung
- **Methodenkompetenz** Einzelbetrachtung der verschiedenen Methodengruppen, Detailunterricht in den jeweiligen Trainingsmethoden
- **Trainings vor- & nachbereiten** Aufbau, Konzeption, Skripterstellung, Reporting, Dokumentation
- **Medieneinsatz** Detailbetrachtung aller modernen Trainingsmedien, Anwendbarkeit, Vor-/Nachteile & Verknüpfung mit Methoden
- **Techniken einer professionellen Präsentation** Aufbau, Struktur, Einsatz i.d. Praxis, effiziente Themendarstellung & Flipchartgestaltung
- **Grundlagen der Kommunikation** gängige Kommunikationsmodelle, Improvisation, aktives Zuhören, Selbst- und Fremdwahrnehmung
- **Umgang mit schwierigen Situationen im Training** Konflikte im Training effizient/zielorientiert lösen
- **Konfliktmanagement für Trainer** Konflikte allgemein, Interventionsmöglichkeiten Be- und Verarbeitung von Konflikten im Unternehmen/Alltag
- **Gruppendynamische Prozesse** Hierarchien, Phasen, Rollen und das Steuern Von gruppendynamischen Prozessen
- **Führung von Teams & Gruppen** moderne Führungsstile i. d. Praxis
- **Moderation** die Rolle des Moderators, Moderator vs. Trainer
- **Vorbereitung auf die IHK-Zertifikatsprüfung**

Vorträge und Kurzseminare

Fesselnde und immer praxisnahe Vorträge und Seminare. 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.
- **Durch die Kundenbrille sieht's anders aus**
Wollen Sie einfach nur Kunden oder möchten Sie Kunden, die fasziniert von Ihrer Dienstleistung sind und die Sie begeistert weiterempfehlen? Machen Sie Ihre Kunden zu Multiplikatoren, zu Fans Ihres Unternehmens.
- **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.

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 aufgezeigt 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**
- **Teambuildingmaßnahmen**

INHOUSE -SEMINARE

Erfolgstraining

für Ihr Unternehmen!



SERVICE-TRAINER.com

Service macht den Unterschied.

Verkaufskompetenz für Ihr Unternehmen!

Starten auch Sie mit Ihrem Unternehmen und Ihren Mitarbeitern mit einer erfolgreichen, authentischen und wertschätzenden Kundenkommunikation.

Gewinnen Sie dadurch deutlich **mehr Neukunden** und schaffen Sie eine vertrauensvolle **langfristige Kundenbindung** in Ihrem Unternehmen.

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

Kein Tschakka oder theoretisches Blabla, stattdessen konkret anwendbare Inhalte, Botschaften, Ideen und Konzepte.

Starten auch Sie jetzt und sichern Sie sich ein einmaliges Verkaufskonzept für Ihr Unternehmen.

Weitere Informationen unter:

www.service-trainer.com

Fünf Module ein Ziel: Kundenbegeisterung!

- **Verkaufs- und Kommunikationstraining**

Der Kunde von heute beurteilt 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.

- **Erfolgreiche Preisgespräche führen**

Wie Sie in Preisgesprächen souverän reagieren und Ihre Preise durchsetzen. Preisgespräche erfolgreich führen heißt auch: Preisgespräche selbstbewusst führen. Bleiben Sie Preisgläubwürdig!

- **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 Selbstmanagement machen.

- **Abschlussstark im Akquisegespräch**

Von der Kaltakquise bis zum Auftragsabschluss. Ob Sie ein Produkt verkaufen oder eine Dienstleistung anbieten, ohne Neukundenakquise wird es nicht gehen. Von allein werden Kunden aber nicht zu Ihnen kommen – die Akquise müssen Sie aktiv angehen.

- **Service macht den Unterschied**

Hier fassen Sie alle Leistungen aus den Bereichen Service, Akquise, Verkauf, Produkte und Dienstleistungen zusammen und entwickeln gemeinsam eine eigene, einzigartige Servicekultur in Ihrem Unternehmen.

Termine und Informationen zu offenen Seminaren finden Sie unter:

www.service-trainer.com/aktuelle-termine

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

Antoine de Saint-Exupéry

SERVICE-TRAINER.com

Service macht den Unterschied.