

## Beispiele und Inhalte einer Schulung zum Thema Auftrittskompetenzen

### SCHULUNG/WORKSHOP

#### «AUFTRITTSKOMPETENZEN IM DIREKTEN UND TELEFONISCHEN KUNDENKONTAKT»

Ihr Betrieb erbringt Dienstleistungen für verschiedene Kundinnen und Kunden. Das bedeutet für Sie und Ihre Mitarbeitenden tagtäglich unzählige persönliche Kontakte mit den unterschiedlichsten Kundengruppen.

#### ZIELE

Die Mitarbeitenden sind sich ihrer Visitenkartenfunktion bewusst und wollen ihren Betrieb bestmöglich repräsentieren. Sie wollen mehr Sicherheit und professionelles Verhalten im direkten und indirekten Kontakt mit Kundinnen und Kunden erlangen.

In dieser Schulung werden die Teilnehmenden mithilfe von Inputs geeignete Hilfsmittel und Strategien erarbeiten, die ihnen helfen Kundenkontakte – persönlich oder am Telefon – authentisch, zielorientiert und empathisch zu behandeln.

#### PRAXISNUTZEN

- Vermittlung der Grundlagen der Körpersprache und Gesprächsführung - korrekte Anwendung bei unterschiedlichen Kundentypen
- Kennenlernen der eigenen, individuellen Stärken und diese ausbauen – Steigerung der Motivation im Berufsalltag
- Reflektieren des eigenen Verhaltens sowie unbewusste Gewohnheiten erkennen - bewusstes Reagieren um schwierige Situationen gelassener zu meistern
- Erarbeiten von Methoden für ein ressourcenschonendes Arbeiten - besser gewappnet sein für anspruchsvolle Kundenkontakte
- Allgemeine Sicherheit beim Telefonieren - Telefonkontakte charmant und professionell behandeln

#### INHALT

- ICH - meine Rolle im Betrieb
- Körpersprache und Gesprächsführung, verschiedenen Kommunikationsmodelle
- Unterschiedliche Kundentypen
- Eigene Stärken bewusstmachen und weiterentwickeln
- Meine Motivation für meinen betrieblichen Alltag und für spezielle Situationen
- Praxisorientierte Techniken und Werkzeuge für einen persönlichen, erfolgreichen Auftritt
- Hilfreiche Strategien bei anspruchsvollen direkten und indirekten Kundenkontakten
- Üben der Gesprächsführung an Praxisbeispielen
- Reflektieren der eigenen Gesprächsführung

#### METHODEN

- Input
- Fallbeispiele aus der Praxis
- Transferübungen