

Beispiel einer Ausschreibung – wird nach betriebsspezifischen Bedürfnissen angepasst

WORKSHOP

«AUFTRITTSKOMPETENZEN IM DIREKTEN UND INDIREKTEN KUNDENKONTAKT»

Sie sind oft eine der ersten Ansprechpersonen in Ihrem Betrieb. Das heisst, Sie haben täglich unzählige persönliche Kontakte mit den unterschiedlichsten Kundentypen. Eine Herausforderung, die Sie gerne und mit Überzeugung annehmen.

Sie sind sich Ihrer Visitenkartenfunktion bewusst und wollen «Ihr» ... mit einem überzeugenden Auftritt auch in anspruchsvollen Situationen zielorientiert, souverän und empathisch repräsentieren.

Wir erarbeiten mit Ihnen gemeinsam entsprechende Werkzeuge für einen überzeugenden und authentischen Auftritt.

PRAXISNUTZEN

- Sie kennen die Grundlagen der Körpersprache und der Gesprächsführung
- Sie kennen Ihre Ressourcen und Optimierungsmöglichkeiten
- Störfaktoren begegnen Sie adäquat
- Sie treten überzeugend und authentisch auf

INHALT

- Ich und mein Betrieb – Wir und unser
- Verschiedene Kundengruppen
- Körpersprache und Gesprächsführung
- Üben der Gesprächsführung anhand von Situationen aus dem realen Berufsalltag
- Reflektieren der eigenen Gesprächsführung

METHODEN

- Input
- Denken mit den Händen
- Rollenspiele
- Transferübungen