Offene Seminare

2017

training
& coaching
HERTA KÜHN

Große Brunnenstraße 41 – 22763 Hamburg
Telefon: 040-3900623
info@kuehn-training.com
www.kuehn-training.com

Seminare im Überblick

Thema	Termine	Ort und Preis
Telefon – Visitenkarte des Unternehmens Wie Sie kundenorientiert telefonieren sowie Beschwerden souverän und freundlich meistern	5. Dezember 2017	Hamburg € 330,- zzgl. MwSt.
Telefonakquise – Aktiv zum Erfolg Wie Sie am Telefon erfolgreich verkaufen, akquirieren, Interessenten gewinnen und Einwände als Chancen nutzen	12./13. Oktober 2017	Hamburg € 660,- zzgl. MwSt.
Kundenorientierung – Die Freundlichkeit kommt an Wie Sie Ihre Kontakte zu Kunden und Geschäftspartnern positiv gestalten, auch wenn es einmal schwierig wird	22./23. November 2017	Hamburg € 660,- zzgl. MwSt.
E-Mails und Telefon - Kompaktseminar Hier geht es um die Fragen: Wann sind E-Mails und wann Telefon die richtige Wahl? Und wie gestalten Sie beides professionell?	9. November 2017	Hamburg € 330,- zzgl. MwSt.
E-Mail-Korrespondenz auf den Punkt gebracht Wie Sie in Business-E-Mails wichtige Spielregeln beachten und so einen kompetenten und kundenfreundlichen Eindruck hinterlassen	29. November 2017	Hamburg € 330,- zzgl. MwSt.
Zeit – und Selbstmanagement Wie Sie die unterschiedlichen Zeitmanagement-Werkzeuge nach Ihrem individuellen Bedarf einsetzen	28. November 2017	Hamburg € 330,- zzgl. MwSt.

Alle Seminare haben **Workshop-Charakter**. Neben Input und Gruppenarbeiten stehen vor allem die Praxiserfahrungen und Fallbeispiele der Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Mittelpunkt.

Gern erstelle ich Ihnen ein Angebot für ein **Inhouse-Seminar** oder ein **Einzelcoaching**.

training
& coaching
HERTA KÜHN

Die Details

Telefon – Visitenkarte des Unternehmens

Ziele:
Jeder Anruf ist eine Visitenkarte für das eigene Unternehmen. Sie positiv und erfolgreich zu gestalten, ist gar nicht so einfach. Eigene negative Telefonerlebnisse belegen das immer wieder.

In diesem Seminar lernen Sie, zielgerichtet und kundenfreundlich am Telefon zu agieren. Weiterhin erfahren Sie, wie Sie mit unzufriedenen Anrufern umgehen.

Themen:
- Bedeutung und Imagefunktion des Telefons
- Voraussetzungen für Kompetenz am Telefon
- Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen im Beruf
- Der Ton macht die Musik (Wirkung von Stimme, Tonfall, Mimik, Gestik, etc.)
- Begrüßung und Gesprächsabschluss (der erste Eindruck zählt – der letzte bleibt)
- Authentisch und freundlich telefonieren (was passt zu mir und zu unseren Kunden)
- Reizformulierungen vermeiden
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

Dauer, Teilnehmerzahl, Termin:
- 1 Tag von 9:00 bis 17:00 Uhr, maximal 8 Personen
- 5. Dezember 2017

Telefonakquise – Aktiv zum Erfolg

Ziele:
Unabhängig davon, ob ein Produkt, eine Idee oder eine Dienstleistung am Telefon verkauft werden soll: Der Erfolg von Telefonakquise ist von mehren Faktoren abhängig, die stimmen müssen.

In diesem Seminar erfahren Sie, welche Möglichkeiten es gibt, Telefonakquise erfolgreich einzusetzen. Sie lernen auch, Ihre Telefonate richtig vorzubereiten und anschließend abschlusssicher zu führen.

Themen:
- Möglichkeiten, Chancen und Grenzen in der Telefonakquise heute
- Gespräche systematisch vorbereiten, führen und nachbereiten
- Was der Kunde braucht, um mit einem guten Gefühl „Ja“ zu sagen
- Authentisch telefonieren ohne einstudierte Floskeln
- Eine gute Atmosphäre schaffen und das Interesse wecken
- Mit gezielten Fragen den Bedarf ermitteln
- Den individuellen Kundennutzen argumentieren
- Erfolgreich abschließen und am Ball bleiben ohne zu drücken
- Einwände als Chancen nutzen

Dauer, Teilnehmerzahl, Termin:
- 2 Tage von 9:00 bis 17:00 Uhr, maximal 10 Personen
- 12. und 13. Oktober 2017

Die Details

Kundenorientierung – Die Freundlichkeit kommt an

Ziele:
Jeder Kontakt zu Kunden und Geschäftspartnern beeinflusst maßgeblich deren Einstellung zu Ihrem Unternehmen.

In diesem Seminar lernen Sie Ihre Kontakte zu Kunden und Geschäftspartnern positiv zu gestalten, auch wenn es einmal schwierig wird.

Themen:
- Was unsere externen und internen Kunden erwarten (können)
- Kundenservice heute – Was bedeutet das für uns?
- Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen im Beruf
- Die Wirkung von Stimme und Körpersprache
- Psychologische Grundlagen und Elemente kundenorientierter Gesprächsführung (Rhetorik)
- Konfliktfrei formulieren
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Kundenorientiert „Nein“ sagen, denn: Nicht alle Wünsche können erfüllt werden

Dauer, Teilnehmerzahl, Termin:
- 2 Tage von 9:00 bis 17:00 Uhr, maximal 10 Personen
- 22. und 23. November 2017

E-Mail-Korrespondenz auf den Punkt gebracht

Ziele:
Der Anteil der E-Mails im Arbeitsalltag hat den klassischen Geschäftsbrief deutlich hinter sich gelassen. Diese Entwicklung hat die Art und Weise unserer Geschäftskorrespondenz stark verändert.

Auch in einer Business-E-Mail gilt es wichtige (Spiel-)Regeln zu beachten, um einen kundenfreundlichen, kompetenten Eindruck zu hinterlassen und so eine Reaktion auszulösen. Darum geht es in diesem Seminar.

Themen:
- Psychologische Hintergründe zum Leseverhalten
- E-Mails strukturiert und verständlich aufbauen
- Kundenerwartungen in puncto E-Mails
- Die aktuellen DIN für E-Mails
- Sinnvolle Kürzel für den internen E-Mail-Verkehr sparen Zeit
- Die passende Anrede wählen
- Flüssig und zeitgemäß formulieren
- Mit dem E-Mail-Knigge Missverständnisse und Konflikte vermeiden
- Tipps zum Umgang mit E-Mail-Flut

Dauer, Teilnehmerzahl, Termine:
- 1 Tag von 9:00 bis 17:00 Uhr, maximal 8 Personen
- 29. November 2017

Die Details

E-Mails und Telefon - Kompaktseminar

Ziele:
Der heutige Arbeitsalltag besteht aus einer Kombination aus E-Mails und Telefon. Dies gilt es sinnvoll miteinander zu verbinden. Dass das oftmals nicht der Fall ist, zeigen eigene negative Erfahrungen als Kunde immer wieder.

In diesem Seminar geht es um die Fragen:
- Wann sind E-Mails die richtige Wahl, wann das Telefon und wann beides?
- Wie sieht eine professionelle Telefon- und E-Mail-Kommunikation aus?

Wir arbeiten zu folgenden Fragen:
- Was erwarten Kunden von einem Dienstleister in puncto Telefon und E-Mail-Kommunikation?
- Kompetenz am Telefon und in E-Mails vermitteln: Was heißt das ? Wie sieht ein guter Mix aus?

Kommunikation am Telefon:
- Die Wirkung von Stimme, Tonfall und kundenfreundlicher Rhetorik ohne einstudierte Floskeln
- Der erste und der letzte Eindruck (Begrüßung und Verabschiedung)
- Reizformulierungen vermeiden
- Umgang mit Beschwerden

Kommunikation per E-Mail:
- Psychologische Hintergründe zum Leseverhalten
- Die aktuellen DIN für E-Mails
- Betreff, Anrede und Struktur passend wählen
- Freundlich, flüssig und zeitgemäß formulieren
- Mit dem E-Mail-Knigge Missverständnisse und Konflikte vermeiden

Dauer, Teilnehmerzahl, Termine:
- 1 Tag von 9:00 bis 17:00 Uhr, maximal 8 Personen
- 9. November 2017