

Seminare 2018

SERVICE-TRAINER.com



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



Ralf Köncke

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

der ISBA in Freiburg und der IHK in Oldenburg.

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 neue 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.

Verbale- und nonverbale Kommunikation im Kundenkontakt, darum geht es ab Seite 11.

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!

Ihr

Ralf Köncke

Inhaltsverzeichnis

Service

Servicequalität in 6 Schritten	4
Durch die Kundenbrille sieht's anders aus	5

Verkauf

Neukunden gewinnen und zu Stammkunden machen	6
Erfolgreich verkaufen im Internet-Zeitalter	7
Aus Anfragen Aufträge machen	8
Verkaufs- und Kommunikationstraining	9
Junioren Verkaufs- und Kommunikationstraining	10

Kommunikation

Umgang mit schwierigen Kunden	11
Reklamationsgespräche erfolgreich meistern	12
Verbale- und nonverbale Kommunikation	13
Brief- und Telefonmarketing	14

Persönlichkeitsentwicklung

Zeit- und Selbstmanagement für den Vertrieb	15
Rhetorik und Persönlichkeitstraining	16

Trainerausbildung

Train-the-Trainer im Blended Learning	17 - 18
---	---------

Vorträge, Workshops, offene Seminare

Vorträge und Kurzseminare	19
Workshops	20
Offene Seminare 2018	21 -22

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 Kunden -

Im Endkundengeschäft 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 Kunden lassen sich durchschauen und erklären. Die Kommunikation wird positiver und für alle Seiten entspannter. Auch Extremformen verbaler Aggression gegenüber Mitarbeitern werden thematisiert.

Seminar-Themen:

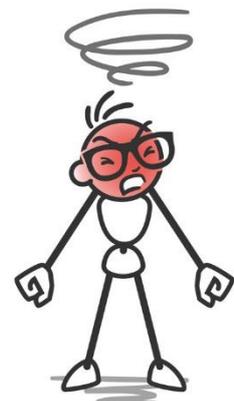
- **Schwierige Kunden erkennen und besser verstehen**
- **Die Zusammenarbeit mit schwierigen Menschen erleichtern**
- **Optimal reagieren auf schwierige Kommunikations- und Verhaltensmuster von Kunden**
- **Verhalten in aggressiven Situationen**
- **Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik**
- **Persönliche Strategien entwickeln für den Umgang mit Problemsituationen**
- **Eskalierende Situationen erkennen und rechtzeitig stoppen**

Seminar-Ziele:

- **Mitarbeiter bekommen Sicherheit im Umgang mit schwierigen Kunden**
- **Kommunikations- und Verhaltensmuster von Kunden erkennen**
- **Problemsituationen als Chancen nutzen**

Zielgruppen:

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



Tages-Seminar

- Reklamationsgespräche erfolgreich meistern –

Manchmal passieren Fehler. Das ist ärgerlich.

Reklamationen geben Ihnen aber auch die Chance, auf einen Missstand zu reagieren und den verärgerten Kunden stärker an das Unternehmen zu binden.

Sehen Sie Reklamationen also 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 wiedergutzumachen. Er wäre wahrscheinlich für Ihr Unternehmen verloren. Die meisten Kunden beschweren sich nicht. Nur 1 von 8 Kunden die eine berechtigte Beschwerde haben, beschweren sich auch.

Seminar-Themen:

- **Warum reklamieren Kunden - Ursachen erkennen und abstellen**
- **Reklamationen als Chancen zur Kundenbindung nutzen**
- **Kundenorientierte Reklamationsbehandlung**
- **Verhaltensmuster der Kunden erkennen**
- **Was macht eine Reklamation eigentlich mit Ihnen?**
- **Auf berechtigte 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

- 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

- 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 Selbstausdruck. 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:

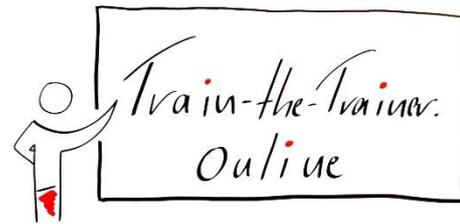
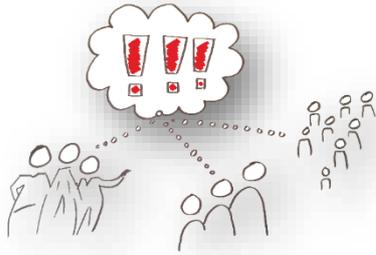
- **Alle, die sich persönlich weiter entwickeln möchten**



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.
- **Wir sind nicht die Billigsten...**
... und das ist auch gut so! Wie Sie in Preisgesprächen überzeugen 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 aufzeigt 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**
- **Teambildungsmaßnahmen**

„Die reinste Form des Wahnsinns ist es, alles beim Alten zu lassen
und gleichzeitig zu hoffen, dass sich etwas ändert.“

(Albert Einstein)

Besser verkaufen!

Das Erfolgstraining in fünf Schritten für Ihr Unternehmen!



SERVICE-TRAINER.com

Service macht den Unterschied.

INHOUSE -SEMINARE

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, 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

Offene Seminare 2018

Reklamationen erfolgreich meistern	Bremen / 18.01.2018
Aus Anfragen Aufträge machen	Stade / 07.02.2018
Brief- und Telefonakquise	Bremen / 15.02.2018
Servicequalität in 6 Schritten	Bremen / 20.02.2018
Gesprächsführung und Redetechniken	Bremerhaven / 22.02.2018
Rhetorik im Verkaufsgespräch	Bremerhaven / 06.03.2018
Erfolgreich verkaufen im Internetzeitalter	Emden / 07.03.2018
Zeit- und Selbstmanagement im Verkauf	Münster / 20.03.2018
Umgang mit schwierigen Menschen	Bremerhaven / 05.04.2018
Servicequalität in 6 Schritten	Emden / 09.04.2018
Erfolgreich verkaufen im Internetzeitalter	Münster / 10.04.2018
Aus Anfragen Aufträge machen	Bremen / 12.04.2018
Konfliktgespräche erfolgreich führen	Bremerhaven / 24.04.2018
Selbst- und Zeitmanagement	Bremerhaven / 15.05.2018
Umgang mit schwierigen Menschen	Bremen / 16.05.2018
Reklamationen und Beschwerden erfolgreich meistern	Bremen / 20.06.2018
Beschwerden als Chance begreifen	Bremen / 26.06.2018
Zeit- und Selbstmanagement für Auszubildende	Emden / 20.08.2018
Reklamations- und Beschwerdemanagement	Bremen / 17.09.2018
Servicequalität von Anfang an	Bremen / 05.11.2018
Zeit- und Selbstmanagement im Verkauf	Gelsenkirchen / 11.10.2018
Erfolgreich verkaufen im Internetzeitalter	Emden / 17.10.2018
Erfolgreich verkaufen im Internetzeitalter	Gelsenkirchen / 13.11.2018
Reklamationen und Beschwerden erfolgreich meistern	Gelsenkirchen / 14.11.2018
Umgang mit schwierigen Mitmenschen	Bremerhaven / 26.11.2018

Weitere Termine und Informationen 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.