



Es geht nicht ohne



Am Hammerwerk 20  
41515 Grevenbroich

Tel.: 02181 24910  
Fax: 02181 249111

KOMMUNIKATION

DieSchule.de  
Info@DieSchule.de



**Alles eine Frage der Kommunikation - auch der schriftlichen!**

**Schüler sagen, Lehrer haben es gut.           oder**

**Schüler, sagen Lehrer, haben es gut.**

**Er will, sie nicht.   oder**

**Er will sie nicht!**



## **Gemeinsam in die Zukunft – alles aus einer Hand!**

Digitalisierung und Globalisierung sind in aller Munde. Kenntnisse in Sprachen und EDV/IT sowie Kommunikationstechniken werden immer wichtiger und gehören zu den Grundlagen der heutigen Arbeitswelt.

Wir sind Ihr verlässlicher Partner für alle drei Bereiche. Unser Team besteht aus kompetenten Trainerinnen und Trainern, die entweder zu Ihnen ins Haus kommen oder Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unseren professionell ausgestatteten Seminarräumen schulen.

In unseren Seminarkalendern finden Sie die Trainings für alle Bereiche.

Ob Einzel- oder Gruppentrainings - wir finden eine individuelle, genau auf Sie zugeschnittene Lösung.

Unser erfahrenes Team berät und betreut Sie dabei von Beginn an.

Auch in der Vergangenheit haben wir bereits Online-Seminare in den verschiedensten Bereichen angeboten. Bedingt durch die aktuelle Situation ist die Nachfrage für diese Durchführungsform gestiegen. Wir bieten alle Seminare auf den unterschiedlichen Plattformen auch online an. Neben der gebotenen Distanz sind eine hohe Flexibilität (kleine zeitliche Einheiten sind manchmal effektiver), schnelle Erreichbarkeit und der Wegfall von zeitfressenden Fahrten zum Veranstaltungsort weitere Vorteile. Gerne sind wir Ihnen auch bei der Auswahl, der für Ihr Unternehmen passenden Plattformen behilflich.

Informieren Sie sich auf den folgenden Seiten, auf unserer Website unter [www.dieschule.de](http://www.dieschule.de) oder sprechen Sie uns direkt an unter Tel. 02181/24910.

## **Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!**

  
Ralph Münstermann

- Institutsleiter -



## Inhaltsverzeichnis

Unser Team	Seite 6
Grundsätzliches	Seite 7
Kommunikationstraining I	Seite 8
Kommunikationstraining II	Seite 9
Führungsseminar I	Seite 10
Führungsseminar II	Seite 11
Führungsseminar III	Seite 12
Führungsseminar IV	Seite 13
Führungscoaching	Seite 14
Telefontraining I	Seite 15
Telefontraining II	Seite 16
Zeit-, Organisations- und Stressmanagement	Seite 17
Vergessen war gestern – Gedächtnistraining, nicht nur für Führungskräfte	Seite 18
Beschwerdemanagement	Seite 19
Konfliktmanagement	Seite 20
Der Empfang als Visitenkarte des Unternehmens	Seite 21
Präsentationstechniken	Seite 22
Vertriebs- und Verkaufstraining	Seite 23
Modulsystem Auszubildende	Seite 24
Modulsystem Auszubildende	Seite 25
Kompetenztraining für Auszubildende I	Seite 26
Kompetenztraining für Auszubildende II	Seite 27
Prüfungsangst überwinden durch mentale Prüfungsvorbereitung	Seite 28
Führung - Motivation und Kommunikation im mobilen Arbeiten	Seite 29
Auszug aus unserer Kundenliste	Seite 30
AGB	Seite 32
Lageplan	Seite 33



*Welches Training ist das Richtige für mich/uns?*

Zögern Sie nicht, unsere kompetente Beratung in Anspruch zu nehmen:

Unser Team freut sich auf Sie:

Montag - Donnerstag

08:00 - 17:00 Uhr

Freitag

08:00 - 14:00 Uhr

Telefon: 02181 - 24 91 0

Fax: 02181 - 24 91 11

Mail: [info@dieschule.de](mailto:info@dieschule.de)

Internet: [DieSchule.de](http://DieSchule.de)



**Ralph Münstermann**  
Inhaber



**Claudia Münstermann**  
Kaufmännische Leitung



**Susanne Fiege**  
Sprachtrainerin und Verwaltung



**Evelin Ostehr**  
Vertrieb



**Nadine Kluth**  
Verwaltung

Gerne vereinbaren wir mit Ihnen einen Termin, um die vielfältigen Möglichkeiten für Ihre Bildungsplanung mit Ihnen zu besprechen.

**Vermissen Sie etwas?**

**Sollten Sie in diesem Katalog ein Themengebiet vermissen, so sprechen Sie uns bitte an.**

Besuchen Sie gerne auch unsere Website [www.DieSchule.de](http://www.DieSchule.de)

## Kommunikationstraining I

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### **Wie funktioniert Kommunikation**

- Eisbergmodell  
Nicht nur das Was gesagt wird ist entscheidend, noch mehr das Wie es gesagt wird
- Sender - Empfänger Modell  
Obwohl identische Worte genutzt werden, wird es doch unterschiedlich verstanden
- 3 Axiome nach Watzlawick  
Gar nicht zu kommunizieren geht nicht, die reine Anwesenheit reicht aus  
Welche Beziehung untereinander herrscht, bestimmt, wie die Worte verstanden werden
- 4 Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun  
Der identische Satz kann in 4 unterschiedlichen Bedeutungen gesagt werden und der Hörer kann ihn auf unterschiedliche Weisen hören

#### **Eigenwahrnehmung, praktische Übung und Feedback mit Videoaufzeichnungen**

#### **Selbstreflektion und Anwendung auf eigene Situationen**

#### **Transfer auf telefonische und schriftliche Kommunikation**

## Kommunikationstraining II

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### Konflikte in der Kommunikation erkennen und Lösungen herbeiführen

- Benennen der eigenen Erfahrungen und bisher gewählten Lösungen

#### Die 4 unterschiedlichen Persönlichkeitstypen und deren Verhaltensweisen

- Selbsttest
- Erkennen der unterschiedlichen Typen
- Welches Verhalten ist hinderlich und führt zu Konflikten
- Anwendung bekannter Kommunikationsstrategien auf die vier unterschiedlichen Persönlichkeitstypen

#### Aktives Zuhören

- Mehr als die Pause, um mit der eigenen Rede zu beginnen
- Inhaltliches und emotionales Erfassen des Gesagten
- Paraphrasieren

#### Gesprächsführung

- Das Ziel im Auge behalten
- Hilfsmittel nutzen
- Vielredner und Wenigredner führen

#### Praktische Übungen und Transfer in den Alltag

- Körpersprache, Worte und Tonfall dem Gegenüber und der Situation angemessen einsetzen

## Führungsseminar I

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### **Wie funktioniert Führen - Was ist Führung**

- Theorie
- Praxis

#### **Erwartungen des Managements an die Führungskraft**

#### **Erwartungen der Mitarbeiter/innen an die Führungskraft**

#### **Motivation - wie, wann, warum**

#### **Einschätzen von Mitarbeiter/innen (Grundlagen)**

#### **Technik und Systematik des Führens**

- Delegation
- Kommunikation
- Information

#### **Fehlerkultur**

#### **Grundstrukturen von Besprechungen oder Teamsitzungen**

- Strukturen
- Verbindlichkeit
- Verabredungen

#### **Zielvereinbarungen - eindeutige Definitionen**

## **Führungsseminar II**

Dauer: 1 Tag

### **Seminaragenda**

#### **Klappen in der Führungsrolle oder „Was funktioniert nicht?“**

- Erarbeiten von praktischen Lösungen

#### **Führungsstile - Aufgaben und mitarbeiterorientierte Führung**

#### **Erkennen von Stärken und Schwächen der Mitarbeiter/innen**

- Umgang mit unterschiedlichen Typen
- Erstellen und Bewerten von Leistungskriterien

#### **Selbst- und Fremdwahrnehmung**

#### **Missverständnisse in der Kommunikation - verbal und nonverbal**

#### **Konfliktmanagement als Herausforderung für die Führungskraft**

## Führungsseminar III

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### Ziele des Mitarbeitergesprächs

#### Anlassbezogene Mitarbeitergespräche

#### Institutionalisierte Mitarbeitergespräche

#### Psychologie von Mitarbeitergesprächen

- Erwartungen des Managements und der Mitarbeiter/innen
- Die Rolle der Führungskraft
- Unterschiedliche Typen von Mitarbeiter/innen

#### Mitarbeitergespräche

- Was können wir grundsätzlich durch Mitarbeitergespräche erreichen?
- Anforderung an den Mitarbeiter
- Mögliche Gesprächsthemen
- Verhalten im Gespräch
- Beispiel: Jahresgespräche
  - Inhalte
  - Wirkung
  - Zielvereinbarung
- Verhalten nach dem Gespräch

## **Führungsseminar IV**

Dauer: 1 Tag

### **Seminaragenda**

#### **Beförderung von Mitarbeiter/innen**

- Warum befördern wir meistens die Falschen?
- Einschätzen und Auswahl von Führungskräften
- Korrekturmöglichkeiten bei falscher Beförderung

#### **Cheftypen und der Umgang mit ihnen**

#### **Interne Stellenbeschreibung**

#### **Leistungsbeurteilung und Provisionsmodelle**

#### **Coaching von Führungskräften**

- Intern
- Extern

#### **Führungsaufgabe: Kreatives Einbinden und Ideenfindung von und mit Mitarbeiter/innen**

## Führungscoaching

### Termine nach Absprache und Preise nach Aufwand

#### Seminaragenda

Coaching ist eine sehr effiziente Methode, erkannte Schwächen aufzuarbeiten und auf Dauer zu beseitigen. Sie richtet sich einzig am Bedarf der Führungskraft aus, ist individuell und auf Grund der speziellen Situation äußerst vertrauensvoll angelegt.

#### Einige Beispiele, wann ein Führungscoaching sinnvoll und angebracht ist:

- bei erstmaliger Übernahme einer Führungsposition
- bei Übernahme einer neuen Funktion, ggf. verbunden mit erheblich gesteigerter Verantwortung
- bei schwierigen Entscheidungen, Situationen oder Mitarbeitern
- bei anstehenden betrieblichen Veränderungen
- bei anstehenden Mitarbeitergesprächen
- bei „gefühlte“ fehlendem Zeitmanagement
- bei bemerkbarer, steigender Stressanfälligkeit
- bei Führungshemmung
- bei angestrebter Verhaltensänderung
- bei mangelnder Kommunikationsfähigkeit
- etc.

#### Die Vorgehensweise

- Nach einem oder mehreren grundlegenden Vorgesprächen muss zunächst für beide Parteien klar sein, „ob sie miteinander können“!
- So wie „miteinander können“, wird die Vorgehensweise grundsätzlich gemeinsam entwickelt, die Ziele werden deutlich, machbar und wenn irgend möglich messbar formuliert.
- Der daraus resultierende Prozess soll in der Verhaltensänderung der Führungskraft enden. Dies benötigt Zeit.
- In der Regel werden Beratungs- und Gesprächszeiten von ca. 2 Stunden verabredet. Diese finden zu Beginn zweimal wöchentlich an gemeinsam besprochenen Tagen und Uhrzeiten statt. Im Bedarfsfall sollte die Frequenz erhöht werden, ebenso wie sie im Laufe des Prozesses verringert wird.
- Der Gesprächsort wird abgesprochen, um Probleme jedoch flexibel darstellen zu können und auf sie schnell zu reagieren, bietet sich meist der Arbeitsplatz an.
- Die Coaches sind im Rahmen der Möglichkeiten telefonisch erreichbar. Aktuelle Probleme können so zeitnah besprochen werden.
- Die Dauer des Coaching hängt vom Fortschritt des Prozesses ab. Zu Beginn sollte aber, nach Kenntnis der Situation, zunächst ein zu definierender Zeitraum festgelegt werden.

## Telefontraining I

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### Kundenservice als Wettbewerbsfaktor

- Wer sind meine Kunden?
- Was erwarten Anrufer von kundenorientierten Unternehmen?
- Welche Stärken sollte ein kundenorientierter Mitarbeiter besitzen?
- Jeder Kundenkontakt ist eine Verkaufstätigkeit
- Bedeutung und Möglichkeiten der Kundenpflege
- Möglichkeiten und Nutzung von Zusatzverkäufen

#### Verhalten im Gespräch trainieren

- Grundlagen der Kommunikation
  - Ich-Botschaften
  - Du-Botschaften
  - Selbst- und Fremdeinschätzung zum Telefonverhalten
- Die Visitenkarte am Telefon: Der erste Eindruck entscheidet
  - Die wichtigsten Kontaktregeln beim Telefonieren
  - Gesprächsvorbereitung und professioneller Einstieg
  - Melden und positive Gesprächseröffnung
  - Mit der Stimme Sympathie erzielen - Einsatz rhetorischer Stilmittel
  - Aktives Zuhören und kundenorientierte Argumentation
  - Optimale Wirkung am Telefon
  - Weiterleiten von Anfragen
- Die verschiedenen Menschentypen erkennen und verstehen
  - Anpassung der Gesprächsführung auf die Menschentypen
  - Andere besser verstehen und lösungsorientiert agieren
- Gesprächssteuerung durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!
- Einwänden souverän begegnen
- Ein Gespräch positiv beenden und effektiv nachbereiten

## Telefontraining II

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### **Vielfältige Gesprächssituationen meistern**

- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Beschwerden und Reklamationen professionell und kundenorientiert behandeln
- Nein-Verkauf oder wie sage ich dem Kunden, dass etwas nicht geht?
- Vereinbaren von Lieferterminen und Reaktion auf Lieferverzug
- Cross- und Up-Selling

#### **Psychologische Faktoren im Kundenservice kennen**

- Umgang mit eigenem Stress am Telefon
- Sprech- und Gedankendisziplin
- Die 3 Säulen des Erfolgs
- Die Bedeutung und Steuerung der eigenen Einstellung
- Die Wirkung der eigenen Persönlichkeit erkennen
- Selbstmotivation und Aufbau einer positiven Einstellung
- 10 Gebote für erfolgreiches Telefonieren
- Missverständnissen und Widerständen vorbeugen
- Gesprächsleitfäden
- Einsatz technischer Hilfsmittel

## Zeit-, Organisations- und Stressmanagement

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### Grundlagen des Zeitmanagements

- Arbeitstypen
- Chronos und Kairos

#### Zeit und Organisation

- Was funktioniert - was nicht?
- Kommunikation und Wahrnehmung
- Delegation

#### Stress

- Theorie
  - Positiver und negativer Stress
  - Stresstypen
  - Stressfaktoren
  - Stress und Burnout
- Praxis
  - Selbsteinschätzung
  - Leistungsfähigkeit bei chronischer Belastung
  - Alarmsysteme des Körpers

#### Der tägliche Wahnsinn

- Mails, Telefon, Meetings, Termine etc.

#### Lösungen

- Der eigene Arbeitsstil
- Setzen von Prioritäten - Vor- und Nachbereitung von Kundengesprächen
- Geplante und unverplante Zeit
- Zeitdiebe
- Eisenhowerprinzip und sonstige Lösungsmethoden

## **Vergessen war gestern – Gedächtnistraining**

→ nicht nur für Führungskräfte

Dauer: 1 Tag

### **Seminaragenda**

#### **Aufbau und Arbeitsweise des Gehirns**

#### **Was ist Gedächtnis und wie funktioniert es?**

- Wie kann ich meine Gedächtnisleistung steigern?

#### **Intelligenz, Aufmerksamkeit und Konzentration**

- Mehr Effektivität durch gehirngerechtes Lernen
- Ausbau und Steigerungsmöglichkeiten

#### **Lerntypentest**

- Wann ist Lernen „für die Katz“, wann und wie „richtig“

#### **Lern- und Merktechniken zum Einprägen und Behalten**

- Namen, Zahlen, Daten, Fremdwörter
- Zahlenkombinationen einprägen

#### **Tipps für erfolgreiche Vorträge (Aufbau und freie Rede)**

#### **Besseres Behalten durch Nutzen mehrerer Sinneskanäle**

#### **Übungen**

## Beschwerdemanagement

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### **Beschwerden als Chance erkennen**

- Durch empfängerorientierte Kommunikation die Basis schaffen - Grundlagen positiver Kommunikation
- Wodurch erreiche ich Verständnis beim Gegenüber?
  - Fragetechnik, Aktives Zuhören, Ich-Botschaften
  - Wahrnehmung - Chance und Fehlerquelle Nr. 1

#### **Methoden zum souveränen Umgang mit Beschwerden**

- Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik
- Positiver Abschluss in 3 Schritten
- Selbstmanagement - Umgang mit Stress

#### **Gesprächsstrategien für aufgebrachte Gesprächspartner**

- Ihre Einstellung zu Beschwerden und Konflikten
- Wodurch kann ich mich jeden Tag motivieren
- Schwierige Mitarbeiter und Kunden erkennen und besser verstehen
- Was steckt hinter den Verhaltensweisen von schwierigen Personen?
- Was ist überhaupt ein Konflikt? Konfliktbewältigung
- Umgang mit persönlichen Angriffen. Notprogramm
- Umgang mit Gesprächspartnern, die zu viel fordern
  - das "parfümierte Nein"
- Praktische Tipps, Empfehlungen und Verhaltensweisen für den Umgang mit schwierigen Personen
  - Nachgeben oder Konfrontieren: Flexibilität im Verhalten zeigen
  - Verständnis zeigen, oder provozieren: Die richtige Strategie
  - Wie helfe ich schwierigen Personen zu positiven Kommunikationspartnern zu werden?

## Konfliktmanagement

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### Ursachen und Folgen von Konflikten

- Wahrnehmung von Konflikten und Konfliktpotentialen
- Ursachen für Konflikte
- Rollenverteilung in Konfliktsituationen

#### Eskalation und Deeskalation

- Eskalationsstufen - vom Streit über Schuldzuweisung zum Überschreiten des kritischen Grenzwertes
- Die eigenen Stärken und Schwächen in Konfliktsituationen
- Die Aufgabe des Moderators

#### Konfliktgespräche

- Regeln und Vorgehensweise
  - Kommunikationswerkzeuge zur Konfliktbearbeitung
- Schaffen von Win-Win-Situationen
  - Analyseschemata
- Rückmeldung und Konsequenzen

#### Fallbeispiel

#### Konfliktkultur

- Konflikte als Chance zur Weiterentwicklung
- Konflikt-Streit-Kreativität - Einbinden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

## Der Empfang als Visitenkarte des Unternehmens

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### **Der erste Eindruck beim Empfang**

- Persönliches Auftreten - Outfit und Ausstrahlung
- Bedeutung der Körpersprache
- Die Wirkung von Stimme und Sprache
- Gestaltung und Pflege des Arbeitsplatzes
- Begrüßung und Umgang mit Kunden

#### **Richtig telefonieren**

- Wie begrüße ich am Telefon?
- Die Weiterleitung von Gesprächen
- Umgang mit Störungen

#### **Kriterien der Wahrnehmung und Einstellung**

- Einstellung und Erfahrung
- Fehlerquellen in der Bewertung der Kunden
- Auswirkungen auf das Verhalten
- Einhaltung von Weisungen

#### **Grundregeln der Kommunikation**

- Sach- und Beziehungsebene
- Richtiges Verstehen / aktives Zuhören
- Erkennen von Gefühlen und richtiges Reagieren
- Angewandte Rhetorik

#### **Anmeldung, Besucherempfang und -bewirtung**

- Standards
- Hilfen für Kunden bei Wartezeiten

## Präsentationstechniken

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### **Aufbau der Präsentation, Präsentation planen und vorbereiten**

- Zielsetzung der Präsentation
- Aufbau einer Präsentation
- Kreative Vorbereitungstechnik
- Themen für eine Präsentation auswählen und aufbereiten
- Rahmenbedingungen

#### **Thema optimal zur Geltung bringen**

- Grundlagen der Visualisierung und Gestaltung
- Multimedia
- Darstellungsmedien
- Besonderheiten und Möglichkeiten verschiedener Medienträger wie Beamer, Charts mit OH-Projektoren, Flipcharts, Pinnwände
- Mediengerechte Darstellung
- Medienmix

#### **Persönliche Wirkung in Präsentationen**

- Grundlagen der Präsentation: Wahrnehmung, Kommunikation, Visualisierung, Verständlichkeit - Sprache, Stimme, Artikulation
- Körpersprache, Gestik, Mimik
- Gezielter Einsatz non-verbaler Kommunikationselemente
- Authentizität
- Persönliche Wirkungsfaktoren
- Eigener Präsentationsstil
- Sicherheit, Überzeugungskraft
- Verhalten

#### **Präsentation durchführen (Einbeziehung des Publikums)**

- Mentale Vorbereitung auf die Präsentation: Präsentationsfahrplan, Gedächtnistraining, Methoden der mentalen Einstimmung
- Dramaturgie
- Anfangssituation gestalten
- Zuhörer einbinden und aktiv beteiligen
- Kommunikatives Setting, Umgang mit Widerständen

## Vertriebs- u. Verkaufstraining

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### **Vertriebsziele und Zielkonflikte**

- Unternehmensziele - Abteilungsziele - Persönliche Ziele

#### **Planung**

- Jahresplanung - Zyklen der Interessentenansprache - Neukundengewinnung und Bestandskundenpflege

#### **Ansprache: online, schriftlich, telefonisch und persönlich**

- Finden der passenden Ansprachemethoden

#### **Vorbereitung der gewählten Ansprache**

- Recherche, Technikeinsatz, externe Vergabe der Aufgabe, Kontaktaufnahme des Interessenten, Rollenklarheit

#### **Kaufmotive**

- Warum Kunden kaufen, obwohl sie das Produkt nicht brauchen
- Bedürfnisse und Kundennutzen

#### **Verkaufsphasen**

- Phasen erkennen - Gesprächstechniken bewusst anwenden - Aktiver Zuhören - Fragetechniken - Paraphrasieren - Zusammenfassen

#### **Angebot, Einwand, Abschluss**

- Kompetent wirken - Kunden in den Mittelpunkt stellen - Einwände entkräften - Kauf positiv bestätigen - Zusatzkäufe ermöglichen

#### **Nachbearbeitung und Nachfasskontakt**

- Datenpflege, Informationsspeicherung, nächste Schritte mit dem Interessenten

#### **Empfehlungsmarketing**

- "Tue Gutes und sprich darüber."
- Gespräche für Empfehlungen nutzen

## Individuelles Firmen-Seminarprogramm für Berufseinsteiger im Modulsystem

Ihre neuen Auszubildenden sind angekommen und haben sich inzwischen in Ihrem Unternehmen zurechtgefunden.

Die betriebliche Eingliederung verläuft aber nicht auf allen Gebieten reibungslos; es gibt immer wieder Situationen, die besondere Hilfestellungen/Maßnahmen erfordern, um den jungen Menschen den Start ins Berufsleben zu erleichtern und die richtige Ebene für den Umgang mit den Kollegen und Vorgesetzten zu schaffen.

Viele Dinge sind nicht mehr selbstverständlich. Kommunikation ist wichtiger denn je!

Sie haben aber nicht die Zeit, ein hohes Arbeitsaufkommen und auch nicht die personellen Freiräume, um sich angemessen um alle Belange zu kümmern.

Hier möchten wir mit unserem speziell für Berufseinsteiger konzipierten Modulsystem ansetzen und bieten auf vielen Ebenen gute Trainings und Hilfestellungen.

Gerne beraten wir Sie und finden die optimale Lösung für Ihr Unternehmen. Nutzen Sie unser Know-How und sprechen Sie uns an.

### **Modul I – Erfolgreicher Start**

#### **Der erste Eindruck**

- Persönliches Auftreten - Outfit und Ausstrahlung
- Bedeutung der Körpersprache
- Die Wirkung von Stimme und Sprache
- Gestaltung und Pflege des Arbeitsplatzes
- Begrüßung und Umgang mit Kunden

#### **Umgangsformen**

- Alltagsknigge im Büro - von der Begrüßung bis zur Eigeninitiative
- Unerlässliche Softskills

#### **Lernen lernen (Methodentraining)**

- Welcher Lerntyp bin ich?
- Lerntypentest

½ Tag

### **Modul II – Der Alltag im Betrieb**

#### **Der Betrieb**

- Erwartungen des Arbeitgebers
- Erwartungen der Kolleginnen und Kollegen
- Erwartungen der Auszubildenden

#### **Kommunikation**

- Sender-/Empfänger Modelle
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Bedeutung von Sach- und Beziehungsebene
- Ich-Botschaften - Du-Botschaften
- Typische Kommunikationsstörungen

½ Tag

**Modul III – Der eigene Büroalltag**

**1/2 Tag**

- 👤 Wahrnehmungen und Einstellung**
  - Einstellung und Erfahrung
  - Fehlerquellen in der Bewertung der Kunden
  - Auswirkungen auf das Verhalten
  - Verstehen von Weisungen und qualifiziertes Nachfragen
- 👤 Zeit- und Selbstmanagement**
  - Vorgegebene Zeiten
  - Setzen von Prioritäten
  - Vorausschauend agieren

**Modul IV – Der Umgang mit Kunden**

**1/2 Tag**

- 👤 Die Visitenkarte am Telefon**
  - Die wichtigsten Kontaktregeln beim Telefonieren
  - Gesprächsvorbereitung und professioneller Einstieg
  - Melden und positive Gesprächseröffnung
  - Mit der Stimme Sympathie erzielen - Einsatz rhetorischer Stilmittel
  - Aktives Zuhören und kundenorientiert argumentieren
  - Optimale Wirkung am Telefon
  - Weiterleiten von Anfragen
- 👤 Kundenbesuch**
  - Begrüßung und Small Talk
  - Knigge und Bewirtungsregeln
  - Hilfen für die Überbrückung der Wartezeiten

**Modul V – Die EDV-Anwendungen**

**individuell**

Der EDV-Bereich ist vielfältig und sollte daher individuell geplant werden - sprechen Sie uns dazu an! Wir bieten Ihnen Einschätzungsbögen an, die die Kenntnisstände der Auszubildenden in den Office-Anwendungen abfragen.

Modul 1 - 4	Preis	Module 1 - 4	Preis
1/2 Tag	795,00 €	1 ganzer Tag	1.495,00 €

## Kompetenztraining für Auszubildende I

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### Der erste Eindruck

- Persönliches Auftreten - Outfit und Ausstrahlung
- Bedeutung der Körpersprache
- Die Wirkung von Stimme und Sprache
- Gestaltung und Pflege des Arbeitsplatzes
- Begrüßung und Umgang mit Kunden

#### Umgangsformen

- Alltagsknigge im Büro - von der Begrüßung bis zur Eigeninitiative
- Unerlässliche Softskills

#### Der Betrieb

- Erwartungen des Arbeitgebers
- Erwartungen der Kolleginnen und Kollegen
- Erwartungen der Auszubildenden

#### Kommunikation

- Sender-/Empfänger Modelle
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Bedeutung von Sach- und Beziehungsebene
- Ich-Botschaften - Du-Botschaften
- Typische Kommunikationsstörungen

#### Lernen lernen (Methodentraining)

## Kompetenztraining für Auszubildende II

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### **Wahrnehmungen und Einstellung**

- Einstellung und Erfahrung
- Fehlerquellen in der Bewertung der Kunden
- Auswirkungen auf das Verhalten
- Verstehen von Weisungen und qualifiziertes Nachfragen

#### **Die Visitenkarte am Telefon**

- Die wichtigsten Kontaktregeln beim Telefonieren
- Gesprächsvorbereitung und professioneller Einstieg
- Melden und positive Gesprächseröffnung
- Mit der Stimme Sympathie erzielen - Einsatz rhetorischer Stilmittel
- Aktives Zuhören und kundenorientiertes Argumentieren
- Optimale Wirkung am Telefon
- Weiterleiten von Anfragen

#### **Zeit- und Selbstmanagement**

- Vorgegebene Zeiten
- Setzen von Prioritäten
- Vorausschauend Agieren

#### **Kundenbesuch**

- Begrüßung und Small Talk
- Knigge und Bewirtungsregeln
- Hilfen für die Überbrückung der Wartezeiten

## Prüfungsangst überwinden durch mentale Prüfungsvorbereitung

Dauer: 1 Tag

### Seminaragenda

#### Prüfungsängste

- Was ist Prüfungsangst und wie entsteht sie?
- Das Angriff- oder Fluchtprinzip

#### Ursachen erkennen und reagieren

- Körperliche Reaktionen und ihre Folgen
- Endogene und exogene Faktoren
- Fehlinterpretationen vermeiden
- Perfektionismus
- Unzulänglichkeiten akzeptieren
- Umfeld Management
- Selbstwertgefühl stärken

#### Methoden zur Stressbewältigung, Entspannung und Konzentration

- Das Stressmodell nach Lazarus
- Angstsymptome wirksam mindern
- Automatisierte Reaktionen erkennen und ändern
- Entspannungstechniken erlernen und erfolgreich anwenden
- Die Szenario-Technik
- Die nächste Prüfung meistern
- Eigene Ressourcen nutzen

## **Führung - Motivation und Kommunikation im mobilen Arbeiten**

Dauer: 1 Tag

### **Seminaragenda**

#### **Corona**

- Veränderung der Arbeitsstruktur und Arbeitskultur
- Gegenseitige Einflussnahme von privatem und beruflichem Umfeld
- Veränderungen in der Wahrnehmung
- Veränderungen in der Kommunikation
  
- Aufnahme Status quo: vor der Pandemie - aktuell

#### **Erwartungshaltungen**

- Was waren und sind meine Erwartungshaltungen
- Unterschiede und Gleichheiten
- New Work

#### **Was ist meine Motivation heute und vor Corona**

- Was motiviert mich heute und was vor der Pandemie?
- Was sind meine Belastungen?
- Welche Lösungsstrategien probierte ich aus?

#### **Onlinekommunikation: von E-Mail bis Teams, WebEx, Zoom usw.**

- Häufigkeit
- Intensität
- Intensive Vor- und Nachbereitung
- Stressfaktor für Führungskräfte
- Arbeiten im Team

#### **Home-Office**

- Von Ergonomie bis Psyche
- Verteilung Home-Office/Büro - Vor- und Nachteile
- Disziplin
- Selbstorganisation
- Vorbereitung/Erscheinungsbild
- Kontakte

#### **Führung Online**

- Strukturen
- Methodik
- Frequenzen

# Auszug aus unserer

## VORWEG GEHEN



# Kundenliste



# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für offene Seminare, Firmen- und Individual-Seminare: "Die Schule" wird nachstehend Auftragnehmer, der jeweilige Vertragspartner "Kunde" genannt.

## **1. Vertragsgegenstand**

Der Auftragnehmer erteilt dem Kunden Unterricht im gebuchten Seminar. Seminarzeiten und Seminarinhalte entsprechen bei offenen Seminaren den Angaben im Katalog, bei geschlossenen Firmen- und Individualseminaren nach Absprache gemäß Auftragsbestätigung. Nach Abschluss eines Seminars erhält der Kunde ein Zertifikat.

## **2. Anmeldung**

Die Anmeldung zu unseren Seminaren und Lehrgängen ist in jedem Fall schriftlich bei „Die Schule“ vorzunehmen. Sowohl Anmeldungen als auch Seminarbestätigungen können auch per Telefax oder Mail erfolgen. Mit Zugang der Seminar- oder Auftragsbestätigung oder der Rechnung kommt der Vertrag zustande. Anmeldungen werden regelmäßig in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

## **3. Unterrichtsort**

Seminarort sind die Räume des Auftragnehmers - Am Hammerwerk 20, 41515 Grevenbroich - soweit nicht anders vereinbart.

## **4. Seminarkosten**

Bei Firmen- oder Individual-Seminaren werden die Seminarkosten des jeweiligen Seminars per Rechnung angefordert und sind 8 Tage nach Rechnungsdatum fällig. Die Nichtinanspruchnahme einzelner Trainingseinheiten berechtigt nicht zu einer Ermäßigung des Rechnungsbetrages.

## **5. Rücktritt vom Vertrag**

Bei Stornierung der Teilnahme bis 20 Tage vor Seminarbeginn entfällt die Seminargebühr in voller Höhe, bei 10 bis 19 Tagen in Höhe von 50 %. Bei kürzerfristiger Stornierung ist die Seminargebühr voll zu entrichten. Der Rücktritt vom Vertrag ist schriftlich zu erklären. Erfolgt der Rücktritt nicht fristgerecht oder erscheint der/die Kunde/in nicht oder nur zeitweise, so ist der/die Kunde/in zur Zahlung des vollen Entgeltes verpflichtet. Die Stellung eines/r Ersatzteilnehmers/in ist möglich.

Hat bei rechtzeitigem Rücktritt vom Vertrag der/die Kunde/in die Rechnung bereits erhalten, muss die Originalrechnung zusammen mit der Rücktrittserklärung eingereicht werden, damit das Weitere in der Buchhaltung veranlasst werden kann.

## **6. Absage, Ausfall und Verlegung von Seminaren**

Der Auftragnehmer kann vom Seminarvertrag zurücktreten, wenn die zur Durchführung des Seminars notwendige Mindest-Teilnehmerzahl nicht erreicht wird. Diese beträgt zur Zeit bei den offenen Seminaren 6. Im Falle des Rücktritts durch den Auftragnehmer werden alle für die Seminarkosten bereits geleisteten Zahlungen vom Auftragnehmer in voller Höhe unverzüglich erstattet. Individuell vereinbarte Firmenseminare sind von der Mindestteilnehmerzahl unbenommen.

Die Termine der offenen Seminare werden in unseren Seminarkalendern sowie im Internet bekannt gegeben, die Termine der Firmen- und Individualseminare schriftlich abgesprochen. Im Falle eines unvorhergesehenen Dozentenausfalls (z. B. Krankheit) werden neue Termine nach Absprache festgelegt. Ersatz- und Folgekosten der Kunden wegen Ausfall von Veranstaltungen oder Verschiebung von Seminarstunden sind ausgeschlossen.

## **7. Wechsel der Dozenten**

Soweit der Gesamtzuschnitt des Seminars nicht wesentlich beeinträchtigt wird, berechtigen der Wechsel von Dozenten und Verschiebungen im Ablaufplan den Kunden weder zum Rücktritt vom Vertrag noch zur Minderung des Entgelts. Dies gilt ebenso bei Krankheit und Urlaub der Dozenten.

## **8. Ausschluss von der Teilnahme**

Der Auftragnehmer ist bei den offenen Seminaren berechtigt, Kunden in besonderen Fällen, z. B. Zahlungsverzug (siehe Ziffer 4.), Störung der Veranstaltung und des Betriebsablaufs, von der weiteren Teilnahme auszuschließen. Im Falle eines Ausschlusses richtet sich der finanzielle Anspruch des Auftragnehmers nach Ziffer 5. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## **9. Haftung**

Die Haftung des Auftragnehmers für Schäden, insbesondere für solche aus Unfällen, Beschädigungen, Verlust oder Diebstahl, ist ausgeschlossen, es sei denn, dass der Schaden auf einem vorsätzlichen oder grobfahrlässigen Verhalten des Auftragnehmers oder seiner Erfüllungsgehilfen beruht.

## **10. Datenspeicherung**

Mit der Anmeldung erklärt sich der Kunde mit Be- und Verarbeitung der personenbezogenen Daten für Zwecke der Seminar- und Prüfungsabwicklung sowie der Zusendung späterer Informationen über neue Seminarangebote gemäß unseren AGB sowie den Datenschutzbestimmungen (siehe <https://www.dieschule.de/datenschutz.htm>) bis auf Widerruf einverstanden.

## **11. Kündigung des Vertrages**

Bei Seminaren mit einer Dauer von bis zu 3 Monaten ist eine Kündigung ausgeschlossen. Bei Seminaren mit einer Dauer von mehr als 3 Monaten kann das Seminar mit einer Kündigungsfrist von 6 Wochen zum Ende des Kalendervierteljahres gekündigt werden.

## **12. Allgemeines**

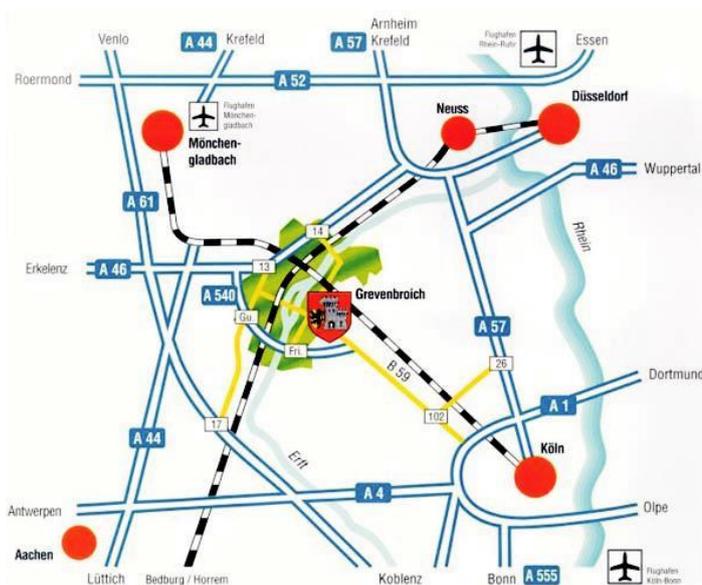
Die Einhaltung der Hausordnung des Auftragnehmers ist Vertragsbestandteil. Die Hausordnung hängt im Aufenthaltsbereich zur Einsichtnahme aus.

Sollte eine der Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Gerichtsstand ist Grevenbroich.

Stand: Juni 2023

Und so finden Sie zu uns:



Die A 46 aus Richtung Neuss kommend bei Abfahrt Grevenbroich verlassen. Rechts Richtung Grevenbroich Innenstadt - in linke Spur einordnen; linke Abbiegerspur folgend; 6. Ampel rechts in Hammerwerk abbiegen; nach ca. 400 m auf der linken Seite Schild "Die Schule" -> Parkplatz

Parkplätze stehen in ausreichender Anzahl direkt an unserem Gebäude kostenlos zur Verfügung

© mit freundlicher Genehmigung der Stadt Grevenbroich und der HANSA Druckerei Grevenbroich

