

A la Carte Modul-Trainings nach Mass!

Sie möchten im Backoffice mehr Kundenorientierung, im Verkauf mehr Biss und kreative Ideen zur Kundengewinnung? Wenn möglich alles aus einem Guss und wenn's genehm ist *en français*? Das Ganze fundiert und praxisnah aufbereitet und mit einem Schuss Humor vermittelt? Am besten in praktischen Moduleinheiten, die sich nach Ihrem Tagesablauf richten oder auch zu halb- und ganztägigen Trainings verbinden lassen?

Das "A la Carte Training nach Mass" bietet Ihnen genau diese und noch weitere Vorteile:

- Sie geniessen freie Wahl bei der Themenzusammenstellung
- Sie bestimmen Art, Tiefe und Umfang des Trainings
- Sie legen Zeit, Datum, Frequenz und Ort der Durchführung fest
- Sie definieren die Zahl der Teilnehmenden
- Sie garantieren jederzeit einen einwandfreien Arbeitsablauf in Ihrem Betrieb
- Sie erhalten maximale Transparenz in Ihrer Investition

In einem persönlichen Gespräch stecken wir gemeinsam alle Rahmenbedingungen ab, die für die erfolgreiche Durchführung des Modultrainings angezeigt sind. Zum Beispiel, welche Themen sich optimal ergänzen und welche Module in welcher Reihenfolge sinnvoll umgesetzt werden. So sind Sie sicher, jederzeit genau das Training zu erhalten, das Ihren Bedürfnissen und Anforderungen sowie den Möglichkeiten Ihrer Mitarbeitenden entspricht.

Kommunikation und Kommunikationspsychologie

- Auftritt und Wirkung: Wie Bilder entstehen und wirken
- Die drei Phasen der perfekten Kommunikation
- Das 4-Ohren Prinzip: bewusst verstehen statt unbewusst hören

Emotionale Kommunikation (EmK)

- Erkenntnisse aus der Neurokommunikation
- Positive und negative Sprachwirkung
- Limbic Map, die Landkarte der Emotionen
- Was Kunden wirklich wollen: Das gute Gefühl
- Die emotionalen Kundenkonten
- Vom Produktnutzen zum Kundennutzen
- Kunden kaufen positive Emotionen
- Vom Selbstwert zum Mehrwert

Verkauf/Kunden-Akquisition

- 1001 Idee zur Kundengewinnung (siehe Creative Training)
- Einwände und Hürden meistern
- Aktive Gesprächsführung
- Argumentations-Technik
- Kommunizieren vor Argumentieren
- Die Angst vor dem Nein
- Kunden gewinnen - Kunden verlieren
- Besser Telefonieren
- Kundenmotive erkennen und übersetzen
- Von der Kundenäußerung zum Dialog
- Fragetechniken
- Abschlusstechniken

Nonverbale Kommunikation

- Was sind Körpersignale und wie entstehen sie?
- Argumentations- und Parasitäre Gestik
- Nonverbale Ausdrucksformen
- Augenmuster und ihre Interpretation
- Körpersignale generell erkennen und richtig interpretieren
- Reviere und Revierverhalten, Aggression-Distanzen
- Körpersprache im Gespräch: Mimik, Gestik, Körperhaltung
- Definition und Interpretation von Mimik und Mikroausdrücken nach Paul Ekman

Verhalten in Konfliktsituationen und bei Kundenreklamationen

- Wie Konflikte wann entstehen
- Konflikte erkennen und schlichten
- Konfliktarm kommunizieren: beobachten statt bewerten
- Verhalten bei Reklamationen

Transaktions-Analyse

- die verschiedenen ICH-Instanzen und wie sie gebildet werden
- Äusserungen und Verhalten aus den drei ICH-Instanzen erkennen
- Die vier Lebensgrundanschauungen; Entstehung und Interpretation
- Persönlicher TA-Test inkl. Auswertung

Gewaltfreie Kommunikation GfK

- Kommunikationsblocker
- Feedbackregeln
- Beobachten oder Bewerten
- Gefühle und Scheingefühle
- Bitte oder frommer Wunsch

CreactiveTraining

- Sandburgen bauen: Bereitschaft und Mut entwickeln, wirklich anders zu denken.
- 180°-Phänomen: Wer andere Ideen sucht, muss anders fragen.
- Ideen-Baum: Ideen generieren, ohne Ideen haben zu müssen!
- Blickwinkel-Training: Andere Sichtweisen/Positionen einnehmen
- Vor-Urteile abbauen: Aufgaben frei anpacken und umsetzen.
- Spontaneitäts- & Flexibilität-Training: Situativ handeln, entwickeln, kommunizieren, verkaufen können.
- Assoziations-Training: Schneller neue Ideen/Lösungen entwickeln.
- Alte Zöpfe abschneiden: Alt-Bekanntes konstruktiv hinterfragen
- Kreativitätsförderung im Team und im Unternehmen
- Aufbau und Schaffen eines kreativen Umfeldes
- Kreativität und Motivation
- Umgang mit hierarchischen Strukturen
- Killerphrasen erkennen und killen
- Vertrauen in Techniken und Verhaltensweisen gewinnen
- 1001 Idee zur Kundenverblüffung/Kundengewinnung

Verhandlungstechnik

- Umfeld der Gesprächsführung
- Zwischenmenschliches Verhalten
- Verhandeln: distributiv und integrativ
- Qualität einer Verhandlung
- Verhandlungsprozess
- Beziehungs- und Sachebene und wie sie gepflegt werden
- Ziele formulieren
- Aufbau und Ablauf einer Verhandlung
- Aktiv zuhören: Aufmerksamkeit, Bestätigung, Klärung, Fragen
- Aktiv zuhören: verbale und nonverbale Impulse
- Fragetechniken: offene und kanalisierende Fragen
- Einwände und Hürden erfolgreich meistern
- Kommunikation vor Argumentation
- Argumentationstechnik
- Abschlusstechniken: Wann und wie abschliessen

Rhetorik/Präsentationstechnik

- Der Weg zur guten Rede
- Die häufigsten Fehler
- Gut reden können
- Hilfsmittel der Rhetorik
- Sprachliche Mittel
- Redeangst und Lampenfieber
- Unfaire Dialektik
- Worthülsen, Anglizismen & Weichmacher
- Hilfsmittel in der Präsentationstechnik

Schlagfertigkeit

- Vorbereitung ist die halbe Miete
- Wieviel bringt ein Ego-Sieg?
- Gut kontern, aber wie?
- Die paradoxe Intervention
- Kommunizieren statt argumentieren
- Standard-Antworten
- Spontaneitäts-Übungen

Selbstmanagement/Zeitmanagement

- Umgang mit der Zeit
- Zeitdiebe
- Prioritäten setzen
- Leistungskurve
- Innere Antreiber
- Das Eisenhower-Prinzip

Persönliches Change-Management

- Umgang mit Change
- Wo liegen die Chancen, wo liegen die Gefahren
- Meine (neue) Rolle im Team
- Intrinsische/extrinsische Beeinflusser
- Meine Stärken, meine Potenziale
- Innere Antreiber
- Meine Ziele
- Meine Massnahmen
- Blickwinkel-Wechsel
- Ziele richtig formulieren
- Ausbruch aus der Komfortzone
- Das Dreieck der Selbstverantwortung

Meeting-Technik

- Organisatorische Vorbereitung
- Persönliche Vorbereitung
- Einladung, Durchführung, Kontrolle
- Meeting-Ziele
- Moderationstechnik
- Typologie der Teilnehmenden und Umgang mit ihnen
- Meetingauswertung: Protokoll, Pendenzenliste, Zusammenfassung

Team-Bildung

- Der Team-Baum: Erwartungen an das eigene Team
 - Analyse des IST-Zustandes
 - Ableitungen, Erkenntnisse, Massnahmen