

FLEXIBEL HANDELN

Kommunikation ist eine Form menschlichen Handelns.

Wie alle menschlichen Handlungen verfolgt auch jede Kommunikation ein bestimmtes Ziel. Zur Erreichung unserer kommunikativer Ziele stehen uns vielfältige Methoden und Werkzeuge zur Verfügung. Der flexible Umgang mit diesen Methoden und Werkzeugen ist eine Grundvoraussetzung für erfolgreiches kommunikatives Handeln.

In unseren Gesprächsseminaren vermitteln wir Ihnen und Ihren Mitarbeiter die notwendigen Methoden, um auch schwierige Kommunikationssituationen mit der erforderlichen Flexibilität zu meistern.

Der zielgerichtete Einsatz der Werkzeuge bildet die Grundvoraussetzung für effiziente Kommunikation. Um Ihnen auch in der Gesprächsführung effektive Werkzeuge zur Verfügung zu stellen, greifen unsere Trainer und Trainerinnen auf die Methodik des Neurolinguistischen Programmierens (NLP) zurück.

Mit NLP lernen Sie, Ihre Kommunikation mit einfachen Techniken effektiv zu gestalten. Ihre Gespräche werden Ihnen nicht nur mehr Freude bereiten, sondern auch schneller und mit größerem Erfolg gelingen.

Ihre Trainerin:

Elke Scheffer
PR/Marketing
NLP- Master (Society of NLP)
e.scheffer@hauenherm.de



UNSERE LEISTUNGEN

Planung und Durchführung von Kommunikations-Seminaren und Seminarreihen

- Führung
- Vertrieb
- Kundenkommunikation
- Teamkommunikation

Seminartypen

- Offene Gruppenseminare
- Firmenspezifische Gruppenseminare
- Einzelcoachings
- Entscheidungsworkshops

Workshops zur Entwicklung von Kommunikationsstandards in Unternehmen

- Unternehmensweite Kommunikation
- Gesprächsführung
- Schriftliche Kommunikation
- Kommunikationscontrolling
- Kommunikationsprozesse

Seminarmanagement

Personalentwicklungsplanung
Weiterbildungscontrolling



DR. HAUENHERM & PARTNER
KOMMUNIKATIONSARCHITEKTUR

Heinrichstr. 6
D-45128 Essen

Tel.: +49 / +201 / 185 39 75
Fax.: +49 / +201 / 185 39 77

Dr. Eckhard@Hauenherm.de
<http://www.hauenherm.de>

SEMINARE

G e s p r ä c h s f ü h r u n g



DR. HAUENHERM & PARTNER
KOMMUNIKATIONSARCHITEKTUR

HINTERLASSEN SIE EINDRUCK

Als zentrale Kommunikationsschnittstelle zu Ihren Kunden sind Ihre Mitarbeiter am Telefon die akustische Visitenkarte Ihres Unternehmens.

Ob Akquise, Kundenpflege oder Beratung – die Kommunikation am Telefon prägt nachhaltig die Kompetenz und das Image Ihres Unternehmens bei Ihren Kunden.

Unser Telefontraining versetzt Ihre Mitarbeiter in die Lage, Ihre Kunden in individuellen und zielgerichteten Telefongesprächen zu überzeugen und optimal zu betreuen

Trainingsinhalte

- Eine gute Gesprächsatmosphäre schaffen
- Gesprächsvorbereitung
- Stimme und Wortwahl
- „aktives“ Zuhören
- Die Welt des Kunden kennen
- Der Umgang mit Reklamationen
- Einwandbehandlung
- Abschlusstechniken
- Formulieren ohne Floskeln



Methode

- Kleingruppentraining (max 6 Teilnehmer)
- Tagestraining
- Praxisorientiert (Übungen mit Telefonanlage)
- Individuelle Themenanpassung an die Teilnehmer:
- Einbindung individueller Coachingphasen

IST GUT GENUG?

Gute Produktkenntnisse bilden die Basis des Vertriebs. Sie sind die Pflicht, der eigentliche Vertrieb ist die Kür! Diese beginnt erst jenseits der Produktkenntnisse – mit der Gesprächsführung.

Diese Kür trägt entscheidend zum Image Ihres Unternehmens bei.

Die zentrale Aufgabe in modernen Vertriebsabteilungen besteht heute in der Erhöhung der Verkaufszahlen bei gleichzeitiger Verringerung der Kosten. Durch effiziente und zielorientierte Gesprächsführung können bisher ungenutzte Potentiale schnell aktiviert werden.

Unser Vertriebst raining zeigt Ihnen, wie Sie diese Potentiale auch in Ihrem Unternehmen aktivieren

Trainingsinhalte

- Die Welt des Kunden managen
- Worte gezielt einsetzen – „magische“ Worte
- Einwände von Vorwänden unterscheiden
- Vorwände überwinden – Einwände entkräften
- Die eigenen Kräfte und Fähigkeiten kennen und einsetzen
- Mit Vertrauen zum Abschluss

Methode

- Kleingruppentraining (max. 6 Teilnehmer)
- Gruppenübungen und Individualcoaching
- Jeder Teilnehmer entwickelt im Rahmen des Seminars sein eigenes Gesprächskonzept

Anspruchsvolle Kunden können Sie nur mit der Gewissheit über Ihren individuellen Nutzen begeistern. Sprechen Sie mit uns. Wir stimmen unser Trainingskonzept auf Ihre individuellen Anforderungen ab.



STÄRKE STÄRKEN

Teamarbeit ist Alltag in Ihrem Unternehmen? Dann wissen Sie, dass die Effektivität Ihres Teams und Ihrer Abteilung entscheidend von der Kooperation der Teammitglieder untereinander abhängt.

In unserem Teamtraining arbeiten wir mit den Teilnehmern an praktischen Beispielen ihre individuellen Stärken und ihre „Team-Typen“ heraus. Die Teilnehmer lernen, sich gezielt ins Team einzubringen und Ihre fachlichen Fähigkeiten effizient einzusetzen.

Wir erarbeiten gemeinsam mit den Teilnehmern die Grundlagen für eine produktive und konstruktive Arbeitsatmosphäre im Team. Wir entwickeln gemeinsam Konfliktlösungsstrategien und üben diese ein, so dass sie im Bedarfsfall als „Handwerkszeug“ zur Verfügung stehen.



Trainingsinhalte

- Typbestimmung
- Kommunikationsstile (verbal, non-verbal)
- (Wechsel-) Wirkungen im Team
- Wahrnehmungspositionen
- Beziehungs- und Sachebene gekonnt verbinden
- Umgang mit Konfliktsituationen

Methode

- Gruppenarbeit
- Rollenspiele
- Gruppendiskussion
- Team-„drama“

Gerne analysieren wir in einem Vorgespräch Ihren individuellen Bedarf und passen Trainingsinhalte und -methoden Ihren speziellen Bedürfnissen an.