

# **SINN SEMINARANGEBOT FÜR MITARBEITER MIT KUNDENKONTAKT BUSINESS ETIKETTE – VOM SOUVERÄNEN UMGANG MIT KUNDEN UND GESCHÄFTSPARTNERN**

---

Die Qualität der Dienstleistung eines Unternehmens zeigt sich durch zufriedene und treue Kunden!

Gute Bildung und Fachkompetenz der Mitarbeiter sind das eine – Business Etikette das andere. Dazu gehören ein sicheres Auftreten, Flexibilität, diplomatisches Geschick und gute Umgangsformen. Es erfordert die Kenntnis einiger „Spielregeln“, diese schaffen die Basis auch in heiklen Situationen angemessen zu handeln.

## **Nutzen und Ziel**

Sie erkennen, wie Sie wirkungsvoll gegenüber Anderen auftreten und Ihre Kompetenzen gezielt einsetzen können. Sie erlangen mehr Selbstsicherheit im Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern und erweitern somit Ihre soziale Kompetenz.

Im Training werden Sie mit unterschiedlichen Praxissituationen konfrontiert und können auch eigene Praxisfälle mit einbringen.

## **Inhalt**

- ✓ **Ihr professioneller Auftritt**  
Die Macht des ersten und letzten Eindrucks!
- ✓ **Begrüßungsrituale und richtige Anreden**  
Vom Grüßen, Begrüßen und den Vorstellungsritualen.
- ✓ **Benimm im Berufsalltag**  
Die Gast- und Gastgeberrolle, Meetings und „Duz-Kultur“
- ✓ **Kommunikationsknigge**  
Kommunikation am Telefon, E-Mail Korrespondenz und soziale Netzwerke

## **Methoden**

- ✓ Trainer - Input
- ✓ Übungen anhand von Fallbeispielen
- ✓ Kleingruppenarbeit
- ✓ Diskussionen und Erfahrungsaustausch

## **Teilnehmer:**

Mitarbeiter mit Kundenkontakt und Interessierte  
Bis zu 12 Personen

## **Seminardauer**

**Datum:** 18.Oktober 2017  
**Uhrzeit:** 8:30 Uhr bis 13:00 Uhr  
**Ort:** Autohaus Wilhelm Jesinger KG, Fritz-Müller-Straße 151, 73730 Esslingen

## **Trainerin**

Frau Susanne Baral - Trainerin für Umgangsformen, Outfit und Verkauf, Systemischer Coach.

## **Kosten**

Für SINN Mitglieder: 60,00 Euro, inkl. hochwertiger Arbeitsmappe  
Für Nichtmitglieder: 80,00 Euro, inkl. hochwertiger Arbeitsmappe  
Die Kosten beinhalten die Durchführung des Seminars, die Arbeitsmappen, Raummiete sowie Getränke.

**Zur besseren Planung teilen Sie uns bitte bis zum 03. Oktober 2017 unter [info@sinn-es.de](mailto:info@sinn-es.de) mit, wie viele Ihrer Mitarbeiter am Seminar teilnehmen.**