

Kundenorientiertes Verhalten und moderne Umgangsformen

In Zeiten des Internets, in denen Kitas und Seniorenheime in Portalen bewertet werden, ist es wichtig, freundlich und kompetent zu überzeugen. Tun Sie etwas für das Image Ihres Arbeitgebers und überzeugen Sie durch Stil und Höflichkeit. Denn gerade in Ihrem Bereich erfolgt die "Werbung" durch persönliche Weiterempfehlung!

In diesem Seminar setzen Sie sich mit den Anforderungen eines professionellen Auftritts auseinander. Lernen Sie, worauf der erste Eindruck sich begründet und gewinnen Sie Sicherheit im Umgang mit Ihren Kund_innen. Sie lernen die Grundlagen kundenorientierter Kommunikation kennen und praktizieren sie im Seminar.

Inhalte:

- Einführung

(Wie entwickelten sich Umgangsformen und was wird von mir erwartet? Was hat es mit den sogenannten "Soft skills" auf sich?);

- Hi, ich bin die Gaby: Begrüßen und Vorstellen - was muss ich beachten?

(Problematische Begrüßungssituationen und ihr Umgang: Wer begrüßt wen? Wer stellt wen vor?);

- Die Macht des ersten Eindrucks

(Worauf ist der erste Eindruck begründet? Signale und Codes, die wir aussenden: Körpersprache, Distanzzonen im Umgang mit den Kunden, Wie wirke ich auf andere? Selbst- und Fremdwahrnehmung, wie wirken Empfang und die Büro- und Arbeitsräume?)

- Kundenorientierte effiziente Kommunikation am Telefon und am Empfang

(Analysieren Sie Ihr eigenes Telefonverhalten, vermeiden Sie psychologisch unkluge Formulierungen, Titel und Anreden korrekt anwenden, Small Talk: Das kleine Gespräch mit der Kundin oder dem Kundin - worüber kann ich mit ihm sprechen?)

- Umgangsformen im Kontakt mit Kund_innen

(Mit den Augen des Kunden sehen: Was erwartet Ihr Kunde? Was erwarte ich?)

- "Ich bin hier auf der Arbeit - nicht auf der Flucht". Diese und andere Sprüche, die Ihre Kund_innen und sowie Kolleg_innen und erfreuen

(Unternehmenskultur - Freundliche Mitarbeitende signalisieren eine freundliche Geschäftspolitik. Wie gehe ich mit den Kolleg_innen um? Verhalten gegenüber Ranghöheren und Rangniedereren, neue Medien: Die Netiquette von der E-Mail bis zum Handy, Besucherempfang und Bewirtung bei Besprechungen)

- Auf Wunsch: berufliche Situationen in Rollenspielen dargestellt oder Beantwortung persönlicher Fragen

Kurs Nr.

53121-109

Material

Ausführliche Seminarunterlagen sind im Preis inbegriffen.

Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V., Georgstraße 7, 50676 Köln

Datum

13.10.2021

Uhrzeit

09:00 - 16:30 Uhr

Kostenfreie Abmeldung bis

08.09.2021

Anmeldeschluss

06.10.2021

Teilnehmende (max.)

14

Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

Reduzierter Preis für Mitgliedsorganisationen

115,00

Normaler Preis für Externe

135,00

Anmerkungen Kosten

inklusive Getränken und Mittagessen

Inhaltliche Fragen

Christine Tameling, 0221 2010-264, christine.tameling@caritasnet.de

Referent/in 1

Gabriele Krischel

Profession

Unternehmenstrainerin, Coach

Bildungspunkte (ECTS)

0,6

Pflegepunkte (RbP)

8

Methoden:

- aktiv und lebendig gestaltet durch Information der Trainerin, Fallbeispiele, Übungen, Selbst- und Fremdanalyse