

Offene Seminare

2013



Seminare im Überblick

Thema	Termine	Ort und Preis
<p>Telefon – Visitenkarte des Unternehmens</p> <p>Wie Sie kundenorientiert telefonieren sowie Beschwerden souverän und freundlich meistern</p>	<p>5. März 2013 10. Dezember 2013</p>	<p>Hamburg € 330,- zzgl. MwSt.</p>
<p>Telefonakquise – Aktiv zum Erfolg</p> <p>Wie Sie am Telefon erfolgreich verkaufen, akquirieren, Interessenten gewinnen und Einwände als Chancen nutzen</p>	<p>26./27. September 2013</p>	<p>Hamburg € 660,- zzgl. MwSt.</p>
<p>Kundenorientierung – Die Freundlichkeit kommt an</p> <p>Wie Sie Ihre Kontakte zu Kunden und Geschäftspartnern positiv gestalten, auch wenn es einmal schwierig wird</p>	<p>13./14. Juni 2013</p>	<p>Hamburg € 660,- zzgl. MwSt.</p>
<p>Korrespondenz – Auf den Punkt kommen</p> <p>Wie Sie Ihre Geschäfts-Korrespondenz zeitgemäß texten und die aktuellen DIN berücksichtigen</p>	<p>7. Mai 2013 11. Dezember 2013</p>	<p>Hamburg € 330,- zzgl. MwSt.</p>
<p>Verkaufen – Überzeugend und souverän</p> <p>Wie Sie im Außendienst die Qualität und Anzahl Ihrer Abschlüsse und dabei individuell auf Ihre Kunden eingehen</p>	<p>12. bis 14. März 2013 27. bis 29. August 2013</p>	<p>Hamburg € 1.200,- zzgl. MwSt.</p>
<p>SprechKunst – Stimmig und frei heraus</p> <p>Wie Sie kompetent, sicher und überzeugend überkommen, indem Sie Ihre Stimme „stimmig“ einsetzen</p>	<p>14. Juni 2013 27. September 2013</p>	<p>Hamburg € 330,- zzgl. MwSt.</p>
<p>Zeit- und Selbstmanagement</p> <p>Wie Sie Ihre Zeit sinnvoll einteilen und so leistungsfähig bleiben</p>	<p>24. Mai 2013 6. Dezember 2013</p>	<p>Hamburg € 330,- zzgl. MwSt.</p>

Gern erstellen wir Ihnen ein Angebot für ein Inhouse-Seminar oder Einzelcoaching.

Ziele und Inhalte

Telefon – Visitenkarte des Unternehmens

Ziele:

Jeder Anruf ist eine Visitenkarte für das eigene Unternehmen. Sie positiv und erfolgreich zu gestalten, ist gar nicht so einfach. Eigene negative Telefonerlebnisse belegen das immer wieder. In diesem Seminar lernen Sie, zielgerichtet und kundenfreundlich am Telefon zu agieren. Weiterhin erfahren Sie, wie Sie mit unzufriedenen konstruktiv Anrufern umgehen.

Themen:

- Bedeutung und Imagefunktion des Telefons
- Voraussetzungen für Kompetenz am Telefon
- Der Ton macht die Musik (Wirkung von Stimme, Tonfall, Mimik, Gestik, etc.)
- Begrüßung und Gesprächsabschluss (der erste Eindruck zählt – der letzte bleibt)
- Kundenfreundlich formulieren (Rhetorik)
- Reizformulierungen vermeiden
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

Dauer und Teilnehmerzahl:

- 1 Tag, maximal 8 Personen

Telefonakquise – Aktiv zum Erfolg

Ziele:

Unabhängig davon, ob ein Produkt, eine Idee oder eine Dienstleistung am Telefon verkauft werden soll: Der Erfolg von Telefonakquise ist von mehreren Faktoren abhängig, die stimmen müssen. In diesem Seminar erfahren Sie, welche Möglichkeiten es gibt, Telefonakquise erfolgreich einzusetzen. Sie lernen auch, Ihre Telefonate richtig vorzubereiten und anschließend abschlussicher zu führen.

Themen:

- Möglichkeiten, Chancen und Grenzen in der Telefonakquise
- Gespräche systematisch vorbereiten, führen und nachbereiten
- Was der Kunde braucht, um mit einem guten Gefühl „Ja“ zu sagen
- Kunden- und verkaufsorientierte Gesprächstechniken
- Eine gute Atmosphäre schaffen und das Interesse wecken
- Mit gezielten Fragen den Bedarf ermitteln
- Durch Nutzenargumente überzeugen
- Erfolgreich abschließen und am Ball bleiben
- Einwände als Chancen nutzen

Dauer und Teilnehmerzahl:

- 2 Tage, maximal 10 Personen

Ziele und Inhalte

Kundenorientierung – Die Freundlichkeit kommt an

Ziele:

Jeder Kontakt zu Kunden und Geschäftspartnern beeinflusst maßgeblich deren Einstellung zu Ihrem Unternehmen.

In diesem Seminar lernen Sie Ihre Kontakte zu Kunden und Geschäftspartnern positiv zu gestalten, auch wenn es einmal schwierig wird.

Themen:

- Was unsere externen und internen Kunden erwarten (können)
- Kundenservice heute – Was bedeutet das für uns?
- Die Wirkung von Stimme und Körpersprache
- Psychologische Grundlagen und Elemente kundenorientierter Gesprächsführung (Rhetorik)
- Konfliktfrei formulieren
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Kundenorientiert „Nein“ sagen, denn: Nicht alle Wünsche können erfüllt werden

Dauer und Teilnehmerzahl:

- 2 Tage, maximal 10 Personen

Korrespondenz – Auf den Punkt kommen

Ziele:

Geschäftskorrespondenz – ob als E-Mail oder in Papierform – ist ein Zeichen Ihrer Kompetenz.

Alles was Sie schreiben, beeinflusst den Eindruck, den andere von Ihnen haben.

In diesem Seminar lernen Sie, kundenfreundlich und verständlich zu texten, mit Niveau den richtigen Ton zu treffen und so eine Reaktion auszulösen.

Themen:

- Psychologische Hintergründe zum Leseverhalten
- Was Korrespondenz verständlich und übersichtlich macht
- Die aktuellen DIN für Briefe und E-Mails
- Aufbau, Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Briefen und E-Mails
- Positive und negative Briefelemente
- Flüssig und zeitgemäß formulieren
- Wort-, Satz- und Absatzlängen leserfreundlich gestalten
- Praktische Arbeiten anhand Ihrer Korrespondenzbeispiele

Dauer und Teilnehmerzahl:

- 1 Tag, maximal 8 Personen

Ziele und Inhalte

Verkaufen – Überzeugend und souverän

Zielgruppe:

Verkäufer, die im Außendienst tätig sind oder werden wollen

Ziele:

Was für den Sportler das Stadion, den Musiker das Studio, ist für den Verkäufer der Seminarraum. Spitzenverkäufer fallen nicht vom Himmel. Der gute Verkäufer trainiert. Er setzt sich mit seinen Kunden und sich selber auseinander.

In diesem Seminar geht es darum, wie Sie ...

- die Anzahl und die Qualität Ihrer Abschlüsse erhöhen.
- noch individueller auf Ihre Kunden eingehen.
- authentisch und identifiziert verkaufen.

Themen:

- Meine Haltung und Wirkung als Verkäufer
- Was beeinflusst meine Wahrnehmung und die Wahrnehmung des Kunden?
- Wie ich mit meinem Kunden auf einen Nenner komme
- Was sagt der Kunde? Was meint er wirklich?
- Die Kontaktphase: Worauf reagiert der Kunde eher? Was sind die passenden Eingangskanäle, um später die Präsentation von Produkt und Dienstleistung individuell gestalten zu können?
- Die Fragehaltung des Verkäufers
- Aktives Zuhören, Kaufsignale erkennen, Zwischentöne wahrnehmen, Vertrauen schaffen
- Killerphrasen im Verkaufsgespräch
- Den Nutzen herausstellen, Einwände entkräften
- Die Abschlussentscheidung herbeiführen
- Typisch schwierige Situationen im Verkauf

Dauer und Teilnehmerzahl:

3 Tage, maximal 10 Personen

Trainer: Harald Walczak

- Versicherungsfachwirt
- viele Jahre bei der Allianz tätig als Führungskraft im Vertrieb und als Mitbegründer der Weiterbildungsabteilung, Trainer und Coach der Außendienstakademie
- seit 2011 freiberuflicher Trainer und Coach mit Schwerpunkt Vertrieb

Ziele und Inhalte

SprechKunst – Stimmig und frei heraus

Ziele:

Zuhören oder Abschalten? Darüber entscheidet Ihre Stimme – wenn Sie zu Menschen sprechen.

Unsere Instinkte sind hellwach, wir sind Meister der Signalverarbeitung.

Nach nur 150 Millisekunden legen wir fest, ist unser Gegenüber „Freund oder Feind“. Sofort reagieren wir auf die Stimme und viel später erst auf den Inhalt des Gesagten.

„Mein Instrument bin ich“ – Ihre Stimme kennen zu lernen und gekonnt einzusetzen ist das Ziel dieses Seminars.

Themen:

- Wahrnehmung der Körperfunktionen zur Stimmschulung
- Anspannung und Entspannung als die Stimme beeinflussende Faktoren
- Erkennen von Atemwegen und Resonanzräumen
- Wir testen unsere Stimmkraft, den Stimmsitz für einen physiologisch korrekten Stimmgebrauch
- MSL: Wir ermitteln Ihre individuelle Mittlere Sprechstimmlage, das ist der gute Ton der Mitte, ökonomisch und gut klingend
- optimale Formung der Sprechlaute bei gleichzeitig bewusster Stimmführung
- artikulierte Sprechen und entsprechende Satzmelodie als gestalterisches Mittel
- Hauptfehler beim Sprechen
- Stimmhygiene
- Sprechtipps von Profis aus Funk und Fernsehen

Dauer und Teilnehmerzahl:

1 Tag, maximal 8 Personen

Trainerin: Claudia Thürmer

- Journalistin, Logopädin und Business-Coach
- ehemalige Moderatorin und Journalistin beim NDR
 - * *NDR Hörfunk*: feste Morgen-, Vormittag-, Nachmittagsendungen (u.a. Ratgeber- und Service-sendungen zu aktuellen Themen, mit Live-Studio-gästen, Beiträgen, Reportagen und Interviews)
 - * *NDR - Off-Air-Veranstaltungen/ Bühnenschows*: u.a. Sommertour, Hanse- Sail, IGA, Pressekonferenzen

Ziele und Inhalte

Zeit- und Selbstmanagement

Ziele:

Viel gearbeitet, kaum etwas geschafft? Immer mehr Menschen beklagen das Gefühl, zu wenig Zeit zu haben und beziehen sich damit häufig auf alle Anforderungen, die das Leben an sie stellt: beruflich und privat. Die Ursachen hierfür sind unterschiedlich.

Aus diesem Grund erhalten Sie in diesem Seminar ein vielseitiges Angebot an Zeitmanagement-Handwerkzeugen, die Sie nach Ihrem individuellen Bedarf einzusetzen lernen

Themen:

- Grundlagen des Zeitmanagements
- Erkennen und Fassen von Zeitdieben
- Work-life-balance
- Prioritätensetzung
- Umgang mit Unterbrechungen und Störungen
- Ziele setzen, Ziele erreichen
- Stress und seine Folgen
- Realistische Tagesplanung

Dauer und Teilnehmerzahl:

- 1 Tag, maximal 8 Personen

Trainerin: Katja Wonerow

- Diplom-Psychologin
- Seit 1996 Trainerin, Beraterin und Coach mit den Schwerpunkten Work-Life-Balance, Stressbewältigung, Zeitmanagement, Arbeitsplatz- und Büroorganisation

Führungstrainings mit Pferden

Mit Pferde-Stärken zu mehr Führungs-Kraft

Ziele:

Pferde sind erstklassige Trainer. Als Herden- und Fluchttiere folgen sie nur Menschen, denen sie vertrauen. Das Zauberwort ist gute Autorität. Pferde spüren sie sofort: Sie reagieren auf das - oft unbewusste - Verhalten der Menschen. So spiegeln sie ihnen die intuitiven Entscheidungs- und Verhaltensmuster.

Im Training erleben Sie hautnah, wie sie als Persönlichkeit wirken. Sie erfahren, was Autorität, Authentizität und Vertrauen mit Führung zu tun haben und wie sie mit Widerstand umgehen können, ohne autoritär zu sein.

Passende Übungen mit den Pferden, die auf den Führungsalltag zugeschnitten sind, sorgfältige Transferarbeit und wenig Theorie sorgen dafür, dass Sie wertvolle Anregungen für ihren Führungsalltag mit nach Hause nehmen.

Wichtig!

Erfahrungen mit Pferden sind weder nützlich noch hinderlich. **Wir reiten nicht.**

Termine 2013:

- Kompaktseminar: Fr., 1. März und Fr., 6. September (€ 550,- zzgl. MwSt.)
- Intensivseminar: Do./Fr. 20./21. Juni (€ 850,- zzgl. MwSt.)
- Infoseminar: Sa., 27. April und Sa., 26. Oktober (€ 200,- zzgl. MwSt.)
(für alle, die skeptisch und/oder neugierig sind, wie Führungstrainings mit Pferden funktionieren)

Teilnehmerzahl:

- maximal 8 Personen

Trainer:

Herta Kühn, Sabine Weber und unser Pferdeteam

Weitere Informationen:

www.training-by-horse.de

Herta Kühn
Training & Coaching

Große Brunnenstraße 41
22763 Hamburg

Telefon: 040 – 3900623
E-Mail: info@kuehn-training.de
Internet: www.kuehn-training.de

