

Knigge-Kurs für Jungangestellte

Persönliche Kompetenzen und Kommunikation

Vermittlung von Sicherheit im Umgang mit Kund:innen und Geschäftspartner:innen im persönlichen Umgang. Themen sind: Wie sollten Termine bei Kund:innen vorbereitet werden? Wie sieht ein souveränes Auftreten aus? Ebenso thematisiert wird die professionelle Gesprächsführung und Nachbereitung eines Kundentermins.

Inhalte:

- **Vorbereitung von Kundenbesuchen**
 - Was gehört zu einer professionellen Vorbereitung?
 - Welche Unterlagen werden benötigt?
 - Gesprächsthemen und Ziele
 - Strategien und Taktiken
 - Rollenklärung bei mehreren Personen
 - Persönliche Wirkung und Auftreten
- **Im Kundengespräch**
 - Refresher – Umgang mit verschiedenen Persönlichkeitstypen
 - Wie stelle ich mich auf mein Gegenüber ein?
 - Die Kunst der gelungenen Gesprächsführung
 - Aktiv zuhören und Fragetechniken
 - Umgang mit kritischen Situationen
- **Die Nachbereitung von Kundenterminen**
 - Manöverkritik – Warum sie wichtig ist
 - Nach dem Termin ist vor dem Termin – Was sollte besser laufen?

Methoden:

Theoretische Hintergründe, Gruppenarbeit, Selbstanalyse, praktische Übungen, Feedback

Kurs-ID:

TP-0482

Zielgruppe:

Jungangestellte

Verein für Sozialpolitik, Bildung
und Berufsförderung e. V.
– Akademie der Wirtschaft –
Karthäuserstraße 23
34117 Kassel
Telefon 0561 1091-53

Zu unseren Inhouse-Seminaren