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