



2b-coach
business & beziehung

TRAININGSKATALOG 2019

christine biswenger
Grünewaldstr. 6b | 72800 Eningen
Telefon +07121 707 901
Mobil 0176 67 81 81 80
E-Mail: biswenger@icloud.com
Web-Seite: www.2b-coach.de

Inhaltsverzeichnis

Meine Philosophie	3
Meine Werte	3
Zur Person	3
Christine Biswenger	3
I. Mitarbeiterorientierung	4
Führungskompetenz – Teil 1	4
Führungskompetenz – Teil 2	6
Führungskompetenz – Teil 3	8
Bessere Menschenkenntnis	9
Bessere Mitarbeiterentwicklungsgespräche	10
Konsequente Kritik	11
Effektivere Teamgespräche	12
Train the Trainer	14
II. Kundenorientierung	15
Interkulturelle Kompetenz	15
Mehr Kundenorientierung	16
Fit am Telefon	17
Immer fit am Telefon - auch in schwierigen Situationen	18
Umgang mit Beschwerden	20
Mehr Feingefühl beim Verkaufen	21
Erfolgreicher Bankettverkauf	22
Mehr Erfolg beim Zimmerverkauf	23
III. Selbstorientierung	24
Besser kommunizieren	24
Rhetorik	25
IV. Coaching	26
Der Begriff Coaching:	26
Live-Coaching am Empfang	29

2b-coach
business & beziehung

MEINE PHILOSOPHIE

Training fühlt sich gut an - Fortbildung macht Spaß! Lernen ist selbst erleben, hören und betrachten. Lernen ist mit allen Sinnen begreifen und verstehen. Lernen ist Abwechslung und Miteinander.

Wir begeistern unsere Kunden durch Kompetenz sowie individuell angepasste Konzepte und schaffen Vertrauen durch Nachhaltigkeit.

Durch langfristige Kooperationen mit unseren Kunden schaffen wir messbare Ergebnisse.

MEINE WERTE

Wir pflegen einen offenen, ehrlichen und integren Umgang mit unseren Kunden und Teilnehmern. Wertschätzung und Empathie betrachten wir als Basis, respektvoll miteinander zu kommunizieren. Durch Authentizität unterstreichen wir unsere Glaubwürdigkeit.

ZUR PERSON

CHRISTINE BISWENGER

studierte an der Ecole hôtelière de Lausanne, wo sie 1981 diplomierte. In den darauf folgenden Jahren durchlief sie alle Fachbereiche der Hotellerie, wobei sie Erfahrungen im In- und Ausland sammeln konnte.

Mittlerweile blickt sie auf eine langjährige Erfahrung im Human Resources Management in internationalen Hotelkonzernen und im Gesundheitswesen. Besonders Marriott Hotels International prägte ihre Art zu Denken und zu Handeln: „Take care about the employee and then the employee takes care about the customer“ wurde auch zu ihrem Glaubenssatz. Sie arbeitete nicht nur in Frankfurt am Main, sondern auch in anderen europäischen Großstädten wie London, Paris, Budapest und Warschau.

Seit 2001 ist sie Geschäftsführerin von cb-businesscommunication. Ihre Schwerpunkte sind Führungskompetenz, Kommunikation und Business Coaching. Sie hat eine Ausbildung zum systemischen Business Coach (ICA), zum NLP-Trainer (DVNLP), zur Logotherapeutin und ist zertifizierte Partnerin von @Insights MDI. Sie spricht und arbeitet in Deutsch, Englisch und Französisch.

I. MITARBEITERORIENTIERUNG

FÜHRUNGSKOMPETENZ – TEIL 1

KERNBEREICHE DER FÜHRUNG

ZIEL:

Sie lernen, wie wichtig es ist, Ihre Mitarbeiter individuell zu führen und zu motivieren. Dabei spielt eine glasklare Kommunikation eine genauso große Rolle wie das Setzen von messbaren Zielen. Sie begreifen, Aufgaben richtig zu delegieren und stellen fest, dass dabei Vertrauen in den Mitarbeiter genauso wichtig ist wie Kontrolle. Sie erkennen, dass die Motivation der Mitarbeiter kontinuierlich steigt, wenn Sie ihnen übertragen. Und Sie werden sich bewusst, wie wichtig es ist, Mitarbeiter individuell zu motivieren.

Um effektiv zu führen, werden Ihnen einige Kernbereiche der Führung vorgestellt, die, wenn Sie den Umgang erst einmal verinnerlicht haben, Ihnen als gute Werkzeuge dienen.

INHALTE:

- Führungskompetenzen
- Führungsstile
- Die klassischen Führungsstile und deren Auswirkungen
- Das Reifegradmodell nach Hersey
- Situatives Führen mit dem Vierfarbmodell
- Den eigenen Führungsstil definieren
- Die unterschiedlichen Mitarbeiter-Typen
- Selbstbild - Fremdbild
- Kommunikation
- Wie funktioniert effektive Kommunikation?
- Störfaktoren bei der Kommunikation
- Sender-Empfänger Prinzip
- Erlernen von effektivem Hinhören
- Erlernen von effektiver Fragetechnik
- Motivation
- Maslow'sche Bedürfnispyramide und andere Motivationsmodelle
- Kann Geld motivieren?

- Erfolgreiches Delegieren
- Verantwortung an Mitarbeiter weitergeben
- Erfolgreiches Delegieren und Kontrollieren
- Konflikte lösen
- Konfliktlösungsstrategien
- Konfliktgespräche führen
- Problemlösung und Entscheidungsfindung
- Feedbackgespräche
- Aufbau von Feedbackgesprächen kennen lernen
- Konstruktives Feedback geben
- Durchführung von Feedbackgesprächen
- Selbstmanagement
- Smarte Ziele formulieren
- Eisenhower Prinzip
- Zeitmanagement
- Umgang mit Stress

METHODIK:

Gemeinsames Erarbeiten des theoretischen Hintergrundes, Gruppenarbeit, praktische Fallbeispiele, Rollenspiele, 4-Farb-Modell, Feedback (Auf Wunsch Videokamera und Videofeedback)

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 3 Tage à € 1710,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung

FÜHRUNGSKOMPETENZ – TEIL 2

TEAMBILDUNG

ZIEL:

Führung und Teambildung gehen Hand in Hand. Als effektiv arbeitende Führungskräfte müssen Sie auf der einen Seite Ihre Sachaufgaben erledigen und Ergebnisse erzielen und auf der anderen Seite die Teams und Menschen, mit denen Sie arbeiten, betreuen, fördern und entwickeln.

Als Teilnehmer verstehen Sie, welche Faktoren zur Teamarbeit bzw. Motivation wichtig und wirksam sind. Sie erweitern Ihr Selbstbild mit Feedback aus der Gruppe und lernen nicht nur Ihre eigenen Werte kennen, sondern erkennen auch, welchen bedeutungsvollen Einfluss diese auf die Motivation im Team haben.

Eine Vision mit dem Team zu entwickeln und Führungsgrundsätze zu verinnerlichen sorgen für souveränes Führungsverhalten. Gleichzeitig das Mitarbeiter-Potenzial im Team zu erkennen und die Synergie eines heterogenen Teams zu nutzen, macht aus Mit-Arbeitern Mit-Denker.

INHALTE:

- Stufen der Teamentwicklung
- Eigenschaften eines guten Teams (Vertiefung Teil I)
- Führung
- Vertrauen
- Kritik
- Kommunikation
- Ziele
- Planung
- Konflikte
- Feedback
- Unternehmensphilosophie und Unternehmenskultur
- Entwicklung einer Unternehmens-/Abteilungsvision
- Entwicklung von Führungsgrundsätzen
- Wichtigkeit der Werte für die Teamführung
- Vertrauen aufbauen im Team (Regeln der Vertrauensbildung)
- Problemlösungsmethoden
- Entscheidungsstrategien im Team
- Konfliktkultur
- Werte als Motivatoren
- Systemischer Ansatz der Teamarbeit
- Stärken und Schwächen erkennen
- Johari-Fenster
- Persönlichkeitsprofil
- 4-Farb-Typen

METHODIK:

Gemeinsames Erarbeiten des theoretischen Hintergrundes, Gruppenarbeit, praktische Fallbeispiele, Rollenspiele, 4-Farb-Modell, Feedback (Auf Wunsch Videokamera und Videofeedback)

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 3 Tage à € 1710,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen



FÜHRUNGSKOMPETENZ – TEIL 3

SCHWIERIGE MITARBEITERGESPRÄCHE FÜHREN

ZIEL:

„Jeder hat die Mitarbeiter, die er verdient“ – ein überspitzt formulierter Satz? Sie sind als Führungskraft für die Einstellung der Mitarbeiter und für deren Entwicklung verantwortlich. Da ist es manchmal auch notwendig, dass Sie Klartext sprechen.

Als Teilnehmer erfahren Sie, wie wichtig eine spezifische und sachliche Kommunikation mit dem Mitarbeiter ist und Sie praktizieren im Seminar Feedbackgespräche, Kritikgespräche und effektives Lob. Sie erhalten Gesprächsformate, um für die Umsetzung in die Praxis einen bewährten Leitfaden für diese Art von Gesprächen den Händen zu halten. Gleichzeitig wird vermittelt, wie Sie den notwendigen Respekt und positive Autorität im Umgang mit Mitarbeitern erreichen.

INHALTE:

- Kommunikation mit Mitarbeitern, auch in schwierigen Situationen
- Rhetorik in der Führung
- Fragetechnik
- Einwandbehandlung
- Körpersprache verstehen und einsetzen
- Das Kritikgespräch
- Vorbereitung und Ablauf eines Kritikgesprächs
- Das Feedback-Sandwich
- Das Abmahnungsgespräch
- Abmahnungsgründe und Kündigungsgründe
- Bewusstes und energiegelobtes Lob

METHODIK:

Gemeinsames Erarbeiten des theoretischen Hintergrundes, Gruppenarbeit, praktische Fallbeispiele, , Rollenspiele, Feedback, Selbstreflektion

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 2 Tage à € 1710,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

BESSERE MENSCHENKENNTNIS

ZIEL:

Sie erlangen mehr Menschenkenntnis und lernen sich und andere Menschen besser einschätzen. Mit dieser Erweiterung Ihrer Sozialkompetenz werden Sie im persönlichen und beruflichen Alltag erfolgreicher. Sie werden für ihr eigenes Verhalten und das der Anderen sicherer und sensibler.

INHALTE:

- Verhaltensdimensionen nach den C. G. Jung
- Selbstbild - Fremdbild
- Das eigene Persönlichkeitsprofil in Bezug zu anderen
- Auswerten eines Persönlichkeitsprofils (MBTI oder Insights MDI)
- Wie erkenne ich mein Gegenüber im ersten Kontakt / im Gespräch / an der Körpersprache?
- Zusammenarbeit: Wer passt zu wem?
- Unterschiedliche Persönlichkeiten in Bezug auf deren Motivation
- Optimale Teamzusammensetzung

METHODIK:

Impulsreferate, Plenumsgespräche, Gruppen- und Einzelarbeit, praktische Übungen, Analysen

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 2 Tage à € 1710,- - zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung

BESSERE MITARBEITERENTWICKLUNGSGESPRÄCHE

ZIEL:

Ein Motivations- und Führungsinstrument ist das Mitarbeiterentwicklungsgespräch oder Mitarbeiterjahresgespräch. Sie werden mit professionell geführten Gesprächen den Mitarbeiter zum Ziel führen, in die richtige Richtung lenken und zu guten Leistungen motivieren.

INHALTE:

- Aufbau von Mitarbeitergesprächen kennen lernen
- Mitarbeiterentwicklungsgespräche vorbereiten
- Konstruktives Feedback geben
- Übung von Feedbackgesprächen
- Durchführen von Mitarbeiterentwicklungsgesprächen

METHODIK:

Impulsvortrag, Diskussionen, Fallbeispiele, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, praktische Übungen, Rollenspiele, Feedback (Auf Wunsch Videokamera und Videofeedback)

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 2 Tage à € 1710,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung

KONSEQUENTE KRITIK

ZIEL:

Sie erleben sicher Situationen im Ausbildungsverhältnis, in denen es nicht mehr angemessen ist, Geduld zu zeigen, verständnisvoll zu sein oder auf den Auszubildenden gut einzureden, sondern Sie müssen offen, ehrlich und leider auch hart sein. Wenn es Ihnen vielleicht auch schwer fällt, diesen Konflikt anzugehen, es wird höchste Zeit!

Dieses Seminar vermittelt Ihnen, den richtigen Moment zu erkennen, ab wann Sie mit dem Auszubildenden ein wirklich ernstes Wort reden müssen und wie Sie sich konsequent verhalten.

INHALTE:

- Wie verläuft ein Kritikgespräch?
- Wie erreichen Sie den Auszubildenden auf der emotionalen Ebene?
- Wie zeigen Sie Auszubildenden klare Grenzen auf?
- Wie gehen Sie mit aggressiven Gefühlen um?
- Wie schaffen Sie effektive Ziele?
- Wie führen Sie mit den richtigen Fragen?
- Wie schaffen Sie einen gelungenen Gesprächsabschluss?
- Was hilft Ihnen im Konfliktgespräch und was hindert Sie?
- Wie bringen Sie den Auszubildenden zu einer anderen Sichtweise?
- Wie argumentieren Sie für die Ohren des anderen?
- Wie lesen Sie Körpersprache richtig und wenden dieses Wissen an?
- Wie bleiben Sie gelassen und behalten die Zügel in der Hand?

METHODIK:

Moderation, Impulsvortrag, Diskussionen, Fallbeispiele, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, praktische Übungen, Rollenspiele, Feedback (Auf Wunsch Videokamera und Videofeedback)

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 2 Tage à € 1710,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

EFFEKTIVERE TEAMGESPRÄCHE

ZIEL:

Gespräche im Team sind sinnvoll und notwendig, wenn Arbeitsabläufe und -vorhaben geplant, verändert und durchgeführt werden sollen bzw. Veränderungen oder Schwierigkeiten (auch im zwischenmenschlichen Bereich) besprochen werden müssen. Um die gemeinsame Aufgabe zu bewältigen, sind strukturierte und effektive Gespräche im Team nötig. So können Sie die Aufgabe mit Hilfe Ihrer Mitarbeiter lösen und erzielen durch die Transparenz Ihrer Führung mehr Teamgeist bei den Mitarbeitern.

Ob Sie regelmäßige Besprechungen für Ihre Mitarbeiter interessanter gestalten wollen, ob Sie mit Ihrem Team Probleme lösen wollen oder ob Sie Konflikte im Team bereinigen müssen, es ist immer Ihre Verantwortung, die Kommunikation in der Abteilung effektiv und effizient zu gestalten. Teamgespräche sollten daher elementare Bestandteile Ihrer Kommunikationsprozesse sein. Wenn Sie dieses Handwerkzeug beherrschen, beherrschen Sie einen wichtigen Teil Ihrer Führungsaufgabe.

In diesem Kurs erhalten Sie methodische Hinweise, wie Sie die Teamgespräche lebendig und konstruktiv und zielorientiert führen, und die Ergebnisse sichern können. Anhand von Beispielen aus der Praxis werden wichtige Regeln der Zusammenarbeit eingeführt und eingeübt.

INHALTE:

- Den strukturierten Ablauf eines Teamgesprächs kennen lernen und durchführen
- Die Gruppendiskussion
- Die Konferenz
- Das Konfliktgespräch
- Methoden der Ideensammlung und Gewichtung kennen lernen und anwenden
- Systematisches Vorgehen bei Konflikten oder Problemen im Team
- Der kontrollierte Dialog
- Wahrnehmungsfilter kennen lernen
- Feedback im Team ausüben

METHODIK:

Moderation, Impulsvortrag, Diskussionen, praktische Übungen, Rollenspiele, Feedback (Auf Wunsch Videokamera und Videofeedback)

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 2 Tage à € 1890,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen



2b-coach
business & beziehung

TRAIN THE TRAINER

ZIEL:

Weiterbildung und Fortbildung der Mitarbeiter steigern die Fachkenntnisse und die Effektivität der Mitarbeiter. Durch kompetente Mitarbeiter steigt der Umsatz und die Kosten sinken. Erhöhter Gewinn und steigende Marktanteile sind das Ergebnis. Darüber hinaus schaffen interne Bildungsmaßnahmen für die Mitarbeiter auch ein gutes Arbeitsklima durch gesteigerte Mitarbeitermotivation und Aufstiegsmöglichkeiten.

Sie erlangen die Fähigkeit, Seminare mit Ihren Mitarbeitern durchzuführen, indem Sie die verschiedenen Präsentationstechniken vermittelt bekommen. Sie erlernen, wie Trainings abwechslungsreich durchgeführt werden, um die Teilnehmer zu begeistern und zu fesseln.

INHALTE:

- Vorbereitung eines Trainings
- Aufbau eines Trainings
- Eröffnung eines Trainings
- Präsentationstechniken
- Fragetechnik
- Zuhörtechnik
- Effektives Feedback
- Ihr persönlicher Präsentationsstil
- Erstellen eines Trainingsplans
- Umgang mit unterschiedliche und schwierige Teilnehmern
- Einbau von gruppendynamischen Übungen und Lernprojekten, sowie Auflockerungsübungen

METHODIK:

Gemeinsames Erarbeiten des theoretischen Hintergrundes, Gruppenarbeit, Praktische Fallbeispiele, Vortrag, Rollenbeispiele, Übungen vor der Videokamera

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 4 Tage à € 1890,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

II. KUNDENORIENTIERUNG

INTERKULTURELLE KOMPETENZ

ZIEL:

Der Arbeitsmarkt wird immer globaler. Dadurch ist es erforderlich, Kulturen, Werte und Sitten der Menschen, mit denen wir zusammenarbeiten, kennen zu lernen. Mit diesem Seminar können Sie sich selbst in fremden Kulturen besser zurechtfinden, so dass es erst gar nicht zu Konflikten kommt. Sie verstehen Menschen aus anderen Ländern besser und können dieses Wissen beim Führen von Mitarbeitern und bei der täglichen Kommunikation anwenden. Außerdem erfahren Sie den unterschiedlichen Verhandlungsstil auf den 5 Kontinenten und werden so auf zukünftige Auslandsaufenthalte vorbereitet.

INHALTE:

- Kulturbegriff
- Wissen über Länder und deren Kultur
- Eigenbild – Fremdbild
- Do's und Don'ts in Deutschland
- Do's und Don'ts in Asien, Europa, Mittleren Osten, Lateinamerika, Nordamerika
- u.a. Türkei, Frankreich, Italien, USA, Russland, Marokko, Mexiko, China, Japan

METHODIK:

Vortrag, Diskussionen, Fallbeispiele, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, Lernprojekte, praktische Übungen

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 2 Tage à € 1620,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung

MEHR KUNDENORIENTIERUNG

ZIEL:

Sie wissen es: Ihr Kunde ist wertvoll! Kundenzufriedenheit reicht heute nicht mehr aus, damit der Kunde wiederkommt, sondern Sie müssen Ihre Kunden begeistern. Wiederkehrende Kunden und höherer Umsatz sind das Ergebnis - Ihr Lohn!

INHALTE:

- Wie Sie auf den Kunden eingehen
- Wie Sie dem Kunden einen zügigen Service zukommen lassen
- Wie Sie das Selbstwertgefühl des Kunden steigern
- Wie Sie eine Beziehung zum Kunden herstellen
- Wie Sie dem Kunden Auskunft und Erläuterungen geben
- Wie Sie die Bedürfnisse der Gäste ermitteln
- Wie Sie Ihre Dienstleistung erklären
- Wie Sie einen Kunden weiter verweisen

METHODIK:

Impulsvortrag, Fallbeispiele, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, praktische Übungen, Rollenspiele, Feedback

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 1 Tag à € 1620,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen



2b-coach
business & beziehung

FIT AM TELEFON

ZIEL:

„Es gibt keine zweite Chance, einen ersten Eindruck zu machen.“ Dies ist ein sehr bekannter Satz und er stimmt einfach. Wenn der potentielle Kunde zum ersten Mal anruft, dann ist es entscheidend, wie freundlich, deutlich und hilfsbereit der Mitarbeiter am Telefon klingt.

Als Teilnehmer lernen Sie, mit Ihren Gesprächspartnern eine gute Beziehung herzustellen, Ihre Gesprächspartner zufrieden zu stellen und sich selbst dabei wohl zu fühlen.

INHALTE:

- Korrektes Melden am Telefon
- Wie fragen Sie nach dem Namen des Anrufers?
- Eine gute Beziehung zum Anrufer aufbauen
- Die Bedeutung von Körperhaltung und deutlicher Aussprache
- Tabuvokabular und die Bedeutung der positiven Ausdrucksweise
- WahrnehmungsfILTER
- Mit Fragen Gespräche steuern

METHODIK:

Impulsvortrag, Fallbeispiele, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, praktische Übungen mit digitaler Telefonanlage, Rollenspiele je Gruppengröße, Feedback

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 1 Tag à € 1620,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung

IMMER FIT AM TELEFON - AUCH IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN

ZIEL:

Wenn Kunden anspruchsvoller, der Wettbewerb härter und die Zeiten immer schwieriger werden, hat der Lieferant nur mit motivierten und kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Erfolg. Sie wissen nach dem Seminar, wie Sie in schwierigen Situationen sprachgewandter reagieren können, Sie beeindrucken Kunden durch gutes Reagieren und Sie haben Feedback bekommen, was Sie schon sehr gut können, und was noch zu Ihrer Weiterentwicklung wichtig ist und wissen, wie Sie sich durchsetzen können.

INHALTE:

DAS 1*1 AM TELEFON

- Begrüßungsstandard
- Wie frage ich nach dem Namen?
- Was ist beim Weiterverbinden wichtig?
- Verabschieden eines Anrufers

Kommunikation

- Tabuvokabular
- Die Macht der Sprache
- Sender-Empfänger-Prinzip
- Kommunikationsquadrat
- Offene und geschlossene Fragen als Werkzeug
- Zuhören auf mehreren Ebenen

Umgang mit Beschwerden

- Strukturierter Gesprächsablauf einer Beschwerde
- Mit Kundenkritik angemessen umgehen
- Pannen proaktiv erklären können
- Extremforderungen des Kunden ablehnen können
- Bei Lieferverzug diplomatisch reagieren

UMGANG MIT SCHWIERIGEN KUNDEN

- der aggressive Kunde
- der unentschiedene Kunde
- der Vielredner

METHODIK:

Impulsvortrag, Fallbeispiele, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, praktische Übungen, Rollenspiele, Feedback (Auf Wunsch Videokamera und Videofeedback)

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 1 Tag à € 1620,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen



2b-coach
business & beziehung

UMGANG MIT BESCHWERDEN

ZIEL:

Ziel ist es, Ihnen zu verdeutlichen, dass die richtige Reklamationsbehandlung den Kunden an den Betrieb binden kann. Ihr Kunde ist bereit, Ihnen kleine Fehler zu verzeihen, wenn Sie positiv mit seiner Beschwerde umgehen. Dadurch ist es möglich, die Anzahl Ihrer Stammkunden zu erhöhen und entsprechend Ihre Umsätze zu verbessern.

INHALTE:

- Wie kommt es zur Beschwerde?
- Unterschiedlich Kundentypen nach dem 4-Farb-Modell
- Die Blickweise des Kunden verstehen
- Strukturierter Gesprächsablauf bei einer Beschwerde
- Wie gehen Sie mit persönlichen Angriffen um?
- Wie brechen Sie ein Gespräch im Notfall diplomatisch ab?
- Wie schaffen Sie es, den unzufriedenen Kunden zu begeistern?

METHODIK:

Impulsvortrag, Fallbeispiele, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, praktische Übungen, Rollenspiele, Feedback (Auf Wunsch Videokamera und Videofeedback)

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 1 Tag à € 1620,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung

MEHR FEINGEFÜHL BEIM VERKAUFEN

ZIEL:

Sie wollen verkaufen und den Kunden gleichzeitig 100 % zufrieden stellen? Sie wollen Ihren Umsatz steigern, ohne den Kunden übers Ohr zu hauen oder ihn zu verlieren? Wenn Sie die richtige Verkaufstechnik beherrschen, das nötige Feingefühl besitzen und Ihr Produkt kennen, wird Ihnen dies sicher gelingen.

INHALTE:

- Wie bauen Sie eine Beziehung auf?
- Repräsentationssysteme
- Kalibrieren - Pacing - Leading
- Wahrnehmung schärfen
- 5 Stufen des Verkaufs
 - Beziehung aufbauen
 - Bedarfsanalyse
 - Argumentieren
 - Einwände behandeln
 - Abschluss

METHODIK:

Impulsvortrag, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, praktische Übungen mit oder ohne Videokamera, Videofeedback bzw. Live-Feedback.

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 2 Tage à € 1620,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung

ERFOLGREICHER BANKETTVERKAUF

ZIEL:

Ziel dieses Trainings ist es, schon vom ersten Kundenkontakt an kompetent und sicher aufzutreten und die Kunden-Bedürfnisse in den Mittelpunkt zu stellen.

INHALTE:

- Vorbereitung am Arbeitsplatz
- Der erste Kontakt am Telefon
- Die Bedürfnisse des Gastes gekonnt abklären
- Aktiv zuhören
- Der Besucherempfang bis zur Hausführung
- Welche Faktoren schaffen ein positives Gesprächsklima
- Einwandbeseitigungs- und Abschlusstechniken
- Das Optionsdatum und erfolgreiches Follow-up: wann und wie?
- Übungsteil mit Video-Aufzeichnung: Gelerntes erfolgreich umsetzen
- Frage- und Antworttechnik
- Gesprächstypen erkennen

METHODIK:

Moderation, Fallbeispiele, Lehrgespräche, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, praktische Übungen, Rollenspiele, Feedback (Auf Wunsch Videokamera und Videofeedback)

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 1 Tag à € 1620,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung

MEHR ERFOLG BEIM ZIMMERVERKAUF

ZIEL:

Das Telefon ist die Visitenkarte des Hotels. In der Reservierung ist dieses auch besonders wichtig, denn anstatt als „Order Taker“ zu agieren, ist es wichtig, dass die Reservierungsmitarbeiter die Rolle des Verkäufers und Beraters verinnerlichen.

Durch ein gezieltes Reservierungstraining wird diese Rolle vermittelt, die der Mitarbeiter in dieser wichtigen Abteilung hat und er erlernt die Techniken, das Produkt zum Nutzen der Kunden zu verkaufen. Dabei steht das Reservierungsgespräch von der Begrüßung über die Bedarfsanalyse bis hin zur Abschlusstechnik auf dem Lehrplan.

INHALTE:

- Ihre Rolle als Reservierungsmitarbeiter
- Besprechung der Standards
- Beratung oder Verkauf?
- Der Aufbau eines Verkaufsgesprächs
- Wer fragt führt
- Merkmal – Vorteil – Nutzen: Argumentation richtig genutzt!
- Analyse von Reservierungsgesprächen

METHODIK:

Praktische Übungen mit Telefonaufzeichnung, Feedback, bei Bedarf auch „Training on the Job“.

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 1 Tag à € 1620,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung

III. SELBSTORIENTIERUNG

BESSER KOMMUNIZIEREN

ZIEL:

„Der Mensch kann nicht nicht kommunizieren“ sagt Paul Watzlawick. Sie kommunizieren ständig: Mit der Familie, den Freunden, dem Vorgesetzten, mit den Kollegen, den Mitarbeitern, den Kunden und den Lieferanten. Nur wer richtig kommuniziert, kann Missverständnisse, Hemmnisse und Konflikte vermeiden.

Wenn Sie richtig kommunizieren, werden Sie erfolgreich sein. Im Privatleben genauso wie im Beruf. Nur wenn Sie richtig kommunizieren, können Sie Menschen beraten, führen und helfen.

INHALTE:

- Wahrnehmung und Wahrnehmungsfilter
- Effektives Reden und Zuhören
- 4-Ohren-Modell von Friedemann Schulz von Thun
- Verbales und nonverbales Kommunizieren
- Verbalisieren Emotionaler Erlebnisse
- Fragetechniken
- Positive Sprache

METHODIK:

Vortrag, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, praktische Übungen, Live-Feedback (Auf Wunsch Videokamera und Videofeedback)

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 1 Tag à € 1710,- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung

RHETORIK

ZIEL:

Umso mehr Sie in der Öffentlichkeit stehen, Menschen vorstehen und führen oder Ihr Unternehmen repräsentieren, umso wichtiger ist es, selbstbewusst, selbstsicher und souverän aufzutreten. Dabei macht die verbale Kommunikation 30 % Ihres Erfolgs aus, die nonverbale Kommunikation - also die Körpersprache, die Ihnen oft nicht bewusst ist, sogar 70 %. In diesem Seminar werden Sie erkennen, was Sie in punkto Kommunikation noch verbessern können. Sie werden Ihre Fähigkeiten ausbauen und Gelegenheit haben, das neu erlernte zu üben, um es dann in die Praxis zu integrieren.

INHALTE:

- Zuhörerorientiert sprechen lernen
- Gliederung einer Rede
- Der gelungene Einstieg
- In der Kürze liegt die Würze
- Visuelle Hilfsmittel (Beamer, Flipchart und Overhead) gekonnt einsetzen
- Überzeugend sprechen und auftreten
- Die Körpersprache nutzen
- Sprechtechnik
- Was tun gegen Lampenfieber?
- Umgang mit Zwischenrufen und anderen Störungen

METHODIK:

Vortrag, Kleingruppen- und Einzelarbeiten, praktische Übungen mit Videokamera, Videofeedback und Live-Feedback

DAUER UND PREIS:

Bis zu 12 Teilnehmer - 2 Tage à € 1890,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

IV. COACHING

DER BEGRIFF COACHING:

Der Begriff „Coach“ stammt aus dem Englischen und bedeutet dort Kutsche. Er beschreibt also ein Instrument, das es Menschen ermöglicht, von einem Ort zum anderen zu gelangen. Coaching lehrt nicht, sondern hilft dem Klienten sein Potential zu erkennen, sich innerhalb seiner Ressourcen neu zu bewegen und das neu Erlernte einzusetzen. Ein Coach versteht sich als neutraler und individueller (Weiter-) Entwickler, der seinen Klienten in Erkennungs- und Entscheidungsprozessen begleitet.

ZIELE DES COACHING:

Coaching verfolgt das Ziel, Menschen dabei zu unterstützen, sich sowohl in Ihrem Können als auch in ihrem Verhalten weiterzuentwickeln und Lösungen zu finden. Dabei steht im Vordergrund, dass der Coachee das Ziel vorgibt und der Coach den Prozess begleitet.

VORTEILE FÜR DEN MITARBEITER:

Der Mitarbeiter, der die Möglichkeit hat, eigenverantwortlich Erfolgserlebnisse zu erlangen, selbst Entscheidungen zu treffen und sich dabei stetig lernend weiterzuentwickeln, wird damit in seinem Selbstwert und Selbstvertrauen gefördert. Er erkennt den Wert seines Beitrages zum Gesamtwerk. Die Begleitung durch seine Führungskraft gibt ihm dabei Sicherheit. Er erlebt Coaching als persönlich nutzbringend, weil er dadurch den Sinn in seinem Arbeitsleben und seine Motivation findet und steigert. Er fühlt sich mehr als bisher in seiner ganzen Person wertgeschätzt und ist positiv überrascht von seinen Fähigkeiten, die ihm vielleicht selber bisher nicht bewusst waren.

Seine Grundbedürfnisse nach Entwicklung, Selbstverwirklichung, Einflussnahme und Anerkennung werden dadurch befriedigt. Das Arbeitsklima verbessert sich generell, da respektvoller Umgang miteinander und Teamarbeit zur Selbstverständlichkeit geworden sind. Darüber hinaus erkennt der Mitarbeiter mit zunehmendem Selbstbewusstsein, dass er sich den Wunsch nach Sicherheit inmitten sich ständig verändernder Lebensbedingungen auch selbst erfüllen kann, dass er nicht so sehr auf Vorgesetzte angewiesen ist, die ihm den Weg ebnen und für ihn sorgen. Er ist auf Grund seiner Fähigkeiten und seiner Persönlichkeit unabhängig und in der Lage, sich in unterschiedlichsten Situationen zurecht zu finden.

VORTEILE FÜR DIE FÜHRUNGSKRAFT:

Wenn Sie Ihre Mitarbeiter coachen, entwickeln diese sich weiter und übernehmen viel mehr Verantwortung, damit auch mehr und andere Aufgaben. Im Alltag merken Sie diese Veränderung an einem größeren Zeitpotential für Ihre eigentlichen Aufgaben: Statt wie bisher ständig im operativen Tagesgeschäft als Experte, Feuerwehrmann, Antreiber und Kontrolleur der Mitarbeiter verstrickt sein zu müssen, können Sie sich als coachende Führungskraft vermehrt strategischen Überlegungen und der gezielten Entwicklung ihrer Mitarbeiter widmen. Damit erhöht sich die Leistungsfähigkeit der Organisation (Abteilung, Gruppe) enorm. Ein Erfolg, der letztlich auch wieder Ihr Erfolg sein wird.

Sie entwickeln sich selbst gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern, sobald Sie sich entschließen, Coaching als Grundeinstellung und Verhaltensform anzunehmen. Coaching fordert natürlich die Bereitschaft, andere stark und erfolgreich zu machen. Es setzt das Aufgeben vom Machtanspruch - jedoch mit der Belohnung, sich kraft natürlicher Autorität zu profilieren und als zukunftsweisender Leader hoch anerkannt zu sein.

VORTEILE FÜR DAS UNTERNEHMEN UND SEINE KUNDEN:

Aus Sicht des Unternehmens dient Coaching einer generellen Leistungs- und Produktivitätsverbesserung. Coaching bewirkt, dass Einzelne und Teams mehr und mehr ihr Potential nutzen, was wiederum für das Überleben des Unternehmens immer notwendiger wird.

Das Unternehmen, das auf Profit ausgerichtet ist, ist mit Hilfe seiner motivierten Mitarbeiter besser in der Lage, seine Ziele zu erreichen. Motivierte Führungskräfte und Mitarbeiter, deren eigene Ziele und Interessen (auch die privaten) mit denen der Organisation möglichst deckungsgleich sind, sorgen mit guter Arbeit dafür, dass Zusammenarbeit reibungslos funktioniert und Kosten möglichst niedrig gehalten werden. Das kreative Potential für praktische Problemlösungen erhöht sich.

Das Unternehmen kann attraktive Arbeitsplätze anbieten, ein Umstand, der wiederum die Wettbewerbsposition stärkt.

Nicht zuletzt wird das Unternehmen durch Coaching auch für seine Kunden attraktiver: Der Kunde wird es genießen, mit Menschen Kontakt zu haben, die in einem guten Klima arbeiten und ihre positive Energie in die Kundenbeziehung einbringen.

MÖGLICHE INHALTE:

- Ein Mitarbeiter hat ein Problem
- Entwicklung des Mitarbeiters
- Ziele entwickeln
- Begleitung von Veränderungen
- Begleitung von Konflikten
- Die Führungskraft ist unzufrieden mit dem Mitarbeiter

METHODIK:

Systemisches Einzel- oder Teamcoaching, Lösungsorientiertes Coaching, Videocoaching, Telefoncoaching, Aufstellungsarbeit, Fulfillment-Coaching, Shadowing, Feedback, Selbstreflexion



LIVE-COACHING AM EMPFANG

ZIEL:

Es kommt immer wieder vor, dass Trainingsteilnehmer Rollenspiele nicht so realistisch finden. Dies hat uns dies auf die Idee gebracht, Live-Coaching am Empfang anzubieten.

Ein Vorteil dieser Trainingsmethode ist es, dass die Mitarbeiter in der Operation bleiben, sodass die Gäste weiter bedient werden und die Mitarbeiter so „nebenbei“ ihre Kompetenzen verbessern.

Nach einer kurzen Einweisung in unsere Vorgehensweise erhalten die Mitarbeiter die technische Ausstattung und das Training geht los.

INHALTE:

- Der perfekte Check In
- Der perfekte Check Out
- Der richtige Umgang mit Reklamationen
- Auskünfte geben
- Positive Sprache
- Elegante Formulierungen

METHODIK:

Zieldefinition, Shadowing, Feedback, Selbstreflexion, Lehrgespräch

DAUER UND PREIS:

Pro Tag € 1890,-- zzgl. gesetzl. MwSt. plus Reisekosten und Spesen

2b-coach
business & beziehung