

Kunden gewinnen, pflegen und binden

Gewinnen im Gespräch

- Perfekter Kundenservice am Telefon
- Die Wirkung positiver und lösungsorientierter Sprache
- Lösungsorientiert und gewinnend mündlich kommunizieren
- Die gelassene Art zu kommunizieren
- Präsentationstraining
- Auftrittskompetenz
- Verkaufstraining: Verkaufen mit Glaubwürdigkeit und Sympathie
- Verhandeln nach dem Win-Win-Prinzip
- Reklamation – die Chance zur Kundenbindung
- Perspektivenwechsel – Kommunikation mit der Kundenbrille

Leserfreundlich schreiben

- So kommen Ihre Briefe und E-Mails an
- Positiv formulieren und korrekt schreiben
- Reklamationen entspannt und professionell beantworten
- Technische Texte, die gern gelesen werden
- PR-Texte schreiben und veröffentlichen
- Texten fürs Internet
- Effiziente Protokolle und Aktennotizen

Grundlagen

- Einstieg ins Marketing
- Erfolgreiche Kommunikation – selbstsicher, dienstleistungsorientiert, durchsetzungsstark
- Kunden gewinnen, binden & pflegen
- Einführung in die Öffentlichkeitsarbeit
- Einführung ins Projektmanagement
- Messe-Training

Erfolgreich führen

- Einsteigerworkshop für neue Führungskräfte
- **Sich und andere besser kennen lernen mit dem DISG-Persönlichkeitsprofil**
- **Erfolgreich führen mit DISG**
- Kommunikation als Führungsaufgabe
- Lernende verstehen, begleiten und fördern
- Veränderungen verstehen und mitgestalten
- Mitarbeitende führen & coachen – Anliegen offen, fair und verbindlich besprechen
- Konstruktives Konfliktmanagement
- Teams entwickeln und zum Erfolg führen



- Feedback geben und nehmen
- **Alles gelöst! Lösungsorientierte systemische Gesprächsführung**
- Einzel-Coaching für Führungskräfte & Mitarbeitende

Selbstsicher auftreten

Selbstmanagement

- Business-Knigge: Mit guten Umgangsformen punkten
- Selbstmarketing: Wie vermarkte ich mich und meine Dienstleistung?
- Arbeitstechnik und Zeitmanagement
- Effizient mit E-Mails arbeiten, unternehmensweite Regeln festlegen (E-Mail Policy)
- **Arbeitstechnik mit OneNote und Outlook**
- Präsentieren wie ein Profi mit PowerPoint
- Burnout-Prävention
- **Mentaltraining: Erfolg beginnt im Kopf**

Persönlichkeitsentwicklung

- Die gelassene Art, sich durchzusetzen
- Klare Grenzen setzen – aber wie? Nein sagen auf positive Art
- **Gut ist besser als perfekt**
- Befreien Sie sich von (un)heimlichen Energiefressern
- Mehr erreichen aus eigener Kraft – Selbstmotivation oder Gedanken schaffen Realität
- Gelassen & schlagfertig: Fair und souverän reagieren
- Mehr Ausstrahlung durch Körpersprache

Stress- & Konfliktmanagement

- Gewaltfrei kommunizieren, Mut zu klaren Worten
- Stressmanagement: Die Kunst, entspannt zu leben

Sie können alle Themen auch als Einzel-Coaching buchen