

## „Klar und deutlich“

Positive und kundenorientierte Sprache



## KUNDEN BEGEISTERN DURCH POSITIVE KOMMUNIKATION

„Warten Sie, da muss ich erst den Chef fragen“ – „Wie kommen Sie überhaupt zu mir, dafür bin ich nicht zuständig“ – „Kommen Sie morgen wieder, heute ist Ihr Ansprechpartner nicht da“. Solche Aussagen hat fast jeder Kunde schon einmal gehört. Durch unbedachte und unreflektierte Äußerungen wurde schon so mancher Kunde verärgert und einstmals erfolgreiche Geschäftsbeziehungen wurden vorzeitig beendet.

### SEMINARINHALTE:

- **Grundlagen der Kommunikation**
- **Positives Denken & Motivation**
- **Kundenorientierung**
- **Verbale Kommunikation: Stimme, Sprache, Sprechweise**
  - Positives Formulieren – die richtige Wortwahl
  - psychologische Wirkung der eigenen Ausdrucksweise
- **Nonverbale Kommunikation**
  - Körpersprache, Mimik & Gestik
  - Der erste Eindruck – Erscheinungsbild und Auftreten
  - Passende Kleidung für verschiedene Anlässe und Zielgruppen
- **Erkennen der eigenen Stärken & Schwächen im Verhalten**
- **Tipps & Tricks aus der Praxis**

### TRAININGSMETHODEN:

Vortrag und Inputs durch den Trainer, Diskussion in der Gruppe, Gruppenarbeiten, praktische Übungen mit Video-Analyse und individuellem Feedback.

### TRAINER:

#### Dietmar Heuritsch

ist seit 1991 in der Marketingbranche selbstständig tätig und im gesamten deutschsprachigen Raum als Trainer für erfolgreiche Kundenkommunikation im Einsatz. Mehr als 120 Trainertage pro Jahr und jährlich über 1.000 begeisterte Teilnehmerinnen und Teilnehmer sprechen für seinen Erfolg.



Was die Teilnehmer besonders schätzen:

- die Trainings sind 100% praxisgerecht
- lebhaften Diskussionen und Gruppenarbeiten
- Kombination aus Praxisübungen mit Gesprächsanalysen
- der Spaß kommt nicht zu kurz.

### ZIELGRUPPE:

Sachbearbeiter, Assistentinnen, Verkäufer, Lehrlinge. Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt am Telefon und persönlich.

### ALLGEMEINE RAHMENBEDINGUNGEN:

**Dauer:** 2 Tage oder 4 Halbtage

**Termin:** Nach Vereinbarung

**Ort:** Im Unternehmen, im WIFI oder in einem Seminarhotel

**Teilnehmer:** 6-12 Personen pro Gruppe

## DAS SAGEN ZUFRIEDENE KUNDEN:

„Kommunikation kann jeder erlernen, das hat Dietmar Heuritsch in seinen vielen Trainings mit unterschiedlichen Charakteren gezeigt. Er motiviert unsere Mitarbeiter jedes Mal aufs Neue und zeigt, wie durch gute Kommunikation das Verkaufen lustiger und erfolgreicher wird.“

**Catharina und Rudi Eschlböck**

Geschäftsführer der ESCAT GmbH in Mondsee



„Als Teilnehmer der Schulungen konnte ich dabei nicht nur persönlich erleben, wie professionell, effizient und individuell die einzelnen Schulungseinheiten auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten waren, sondern auch mitverfolgen, welchen konkreten Nutzen das Training in der Folge für die tägliche Arbeit des Teams gebracht hat.“

**Mag. Christoph Kopecky**

Sales Management, Fabasoft



## IHR DIREKTER ANSPRECHPARTNER:

Sie haben Fragen zum Thema „Klar und deutlich“ des WIFI-FIT? Sie möchten mehr wissen über ein Training für Ihr Team, das punktgenau auf Ihre Anforderungen hin ausgerichtet ist? Ich freue mich auf ein Gespräch mit Ihnen:

**DI Günter Znidersic**, Produktmanager



### WIFI Firmen-Intern-Training

Wiener Straße 150, 4021 Linz

Tel.: +43 (0)5 - 70 00 - 73 52

Mobil: +43 (0) 664 / 333 98 45

Fax: +43 (0)5 - 70 00 - 73 59

E-Mail: [guenter.znidersic@wifi-fit.at](mailto:guenter.znidersic@wifi-fit.at)

[www.wifi-fit.at](http://www.wifi-fit.at)