

# **Servicequalifizierung für den Mittelstand**



**Smarty-Workshops zur Optimierung Ihrer internen Arbeitsprozesse**

## **Workshop-Bausteine**

- 1. Verkaufs- und dienstleistungsorientierter Umgang mit Ihren Kunden**
  - a. Am Ladentisch**
  - b. Beim Kunden**
- 2. Wirkungsvolles Telefonieren**
- 3. Optimieren der persönlichen Wirkung - Präsentieren und Rhetorik**
- 4. Konfliktfreie Zusammenarbeit mit Ihrem Team**
- 5. Vorstellungsgespräche mit Erfolg führen**

## 1. Verkauf am Ladentisch und vor Ort (beim Kunden)

<b>Zielgruppe:</b>	Außen-/Innendienstmitarbeiter; Mitarbeiter, die ständigen Kundenkontakt haben, Verkaufsberater, u.ä.
<b>Teilnehmeranzahl:</b>	5-12
<b>Dauer:</b>	5 Stunden
<b>Veranstaltungsort:</b>	Offene oder firmeninterne Workshops

### Seminarziele:

Wer heute erfolgreich im Verkauf arbeiten will, hat vielfältige und unterschiedliche Aufgaben zu bewältigen. Das Unternehmen erwartet von Vertriebsmitarbeitern viel:

- Steigende Umsätze
- Erhöhung der Rentabilität
- Langfristige Bindung von Kunden an das Unternehmen / und kompetente Betreuung der Kunden
- Entwicklung von Verkäufer-Kompetenzen
- Durchführung von professionellen Verkaufsgesprächen bzw. Verhandlungen
- Erfolgreiche Neukundengewinnung

Das Seminar greift diese Punkte auf und zeigt Methoden, die Sie dabei unterstützen, diese Ziele zu erreichen.

### Themen und Inhalte:

- Meine tägliche Motivation und mein "Auftritt" als Verkäufer
- Kommunikationsgrundlagen
- Von der Begrüßung bis zum Aufbau einer (Geschäfts-)Beziehung
- Strukturierter Aufbau eines Verkaufsgesprächs
- Kundenverhalten - Eigenverhalten analysieren
- Beziehungsorientierter Verkauf, „Win-Win“ als Ziel
- Verhandlungen gezielt und erfolgreich abschließen
- Umgang mit unzufriedenen Kunden

### Eingesetzte Methoden:

- Rollenspiel, Gruppenarbeit, Intertaktives Lernen

---

### Beispielfragen für Wissens-Check:

- Was ist für Sie ein guter Verkäufer?
- Welche Bausteine hat ein professionelles Verkaufsgespräch?
- Wie erkenne ich Kaufsignale beim Kunden?
- Welche Fragen stellen Sie und wann?
- Wie kommen Sie als Verkäufer schneller zum Ziel?
- Welche Möglichkeiten sehen Sie, zielorientiert zum Vertrag zu kommen?
- Wie gehen Sie mit Einwänden des Kunden um?

## 2. Wirkungsvolles Telefonieren

<b>Zielgruppe:</b>	Mitarbeiter/innen, die ständigen Kundenkontakt haben, Außendienstmitarbeiter, Vertriebsassistenten, Verkaufsberater, Telefonverkäufer, Service
<b>Teilnehmeranzahl:</b>	5-12
<b>Dauer:</b>	5 Stunden
<b>Veranstaltungsort:</b>	Offene oder firmeninterne Workshops

### Seminarziele:

- Sie erkennen Ihr telefonisches Erscheinungsbild
- Sie unterstützen und beraten den Kunden sicher
- Sie behalten die Situation auch in kritischen Augenblicken im Griff
- Sie lernen unterschiedliche Kommunikationstypen kennen
- Die unterschiedlichen Gesprächsphasen eines Telefonats bilden einen Schwerpunkt des Workshops und werden anhand von praktischen Beispielen durchgespielt

### Themen und Inhalte:

Sie sind am Telefon die Visitenkarte Ihrer Firma. Das Bild, das Sie dem Kunden nach außen vermitteln, wird mit Ihrem Unternehmen und Ihrem Arbeitsstil gleichgesetzt.

- Grundlagen der Kommunikation
- Ihr telefonisches Erscheinungsbild
- Woran erkennen Sie unterschiedliche Kommunikationstypen?
- Der erste Eindruck zählt
- Erwartungen und Zufriedenheit des Angerufenen / des Anrufers
- Die Macht von Fragen
- Aktives Zuhören
- Konsequente und zielbezogene Gesprächsführung
- Grundlagen Reklamationsmanagement: Beschwerden liefern Informationen und neue Chancen

### Eingesetzte Methoden:

- Simulationen von Telefonaten, anschließendes Feedback
- Interaktives Lernen, Einzel- und Gruppenarbeit

---

### Beispielfragen für Wissens-Check:

- Wie melden Sie sich am Telefon?
- Wie sieht ein professioneller Ablauf eines Telefonats mit dem Kunden aus?
- Welche Ziele sehen Sie im Telefonat?
- Wie hören Sie aktiv zu?
- Wie schaffen Sie es, den Kunden für sich zu gewinnen?
- Was ist beim Kommunizieren am Telefon wichtig?

### 3. Optimieren der persönlichen Wirkung - Rhetorik und Präsentieren

**Zielgruppe:** Alle, die in der Ausübung ihrer Tätigkeit Vorträge, Reden, Trainings u.a. halten. Insbesondere für den Vertriebsmitarbeiter geeignet, d.h. für diejenigen, die jeden Tag vor dem Kunden stehen, Präsentationen vor Kunden halten und überzeugend auftreten wollen.

**Teilnehmeranzahl:** 5-12

**Dauer:** 5 Stunden

**Veranstaltungsort:** Offene oder firmeninterne Workshops

**Seminarziele:**

- So überzeuge ich meine Kunden
- Freies Reden und sicheres Auftreten vor Publikum
- Sie begreifen den Umgang mit Visualisierungs- und Präsentationsmedien und ihre Gestaltungsebenen
- Sie erkennen und nutzen rhetorische Stilmittel
- Sie verbessern Ihren Redeaufbau

**Themen und Inhalte:**

- Vorstellung von Visualisierungs- und Präsentationsmedien
- Rhetorische Stilmittel verstehen und umsetzen
- Verbale und nonverbale Kommunikation (Inhalt, Mimik, Gestik, Stimme)
- Praxisübungen
- Aufbau und Strukturierung von Vorträgen/Präsentationen
- Umgang mit Nervosität
- Feedback (Selbst- und Fremdreflexion)

**Eingesetzte Methoden:**

- Vortrag, Interaktives Lernen, Teilnehmer-Übungen
- 

**Beispielfragen für Wissens-Check:**

- Wo liegen Ihre Stärken und Schwächen beim Präsentieren und in Ihrer Rhetorik?
- Welche rhetorischen Stilmittel kennen Sie?
- Welche Medien sind bei Vorträgen und anderen Präsentationen sinnvoll?
- Wie setzen Sie Ihre Körpersprache gezielt ein?
- Wie gehen Sie mit Nervosität um?

## 4. Konfliktfreie Zusammenarbeit mit Ihrem Team

<b>Zielgruppe:</b>	Mitarbeiter und/oder Führungskräfte
<b>Teilnehmeranzahl:</b>	5-12
<b>Dauer:</b>	5 Stunden
<b>Veranstaltungsort:</b>	Offene oder firmeninterne Workshops

### Seminar-Lernziele:

- Konflikte erkennen und einordnen können
- Sicher mit Konflikten umgehen
- Konflikte als Chance nutzen
- Kennen lernen von Bausteinen für ein strukturiertes Konfliktmanagement
- Lösungsorientiertes Denken
- Führen von Konfliktgesprächen

### Themen und Inhalte:

- Konflikte sind auf den ersten Blick etwas Unangenehmes. Beim näheren Hinsehen erkennt man jedoch, dass ein Konflikt auch eine Chance bergen kann: Manche Probleme kommen erst durch einen Konflikt zu Tage und darauf basierend kann endlich eine Lösung ermittelt werden
- Lernen Sie, strukturiert mit Konflikten umzugehen, ohne Ihr Zeitmanagement aus den Augen zu verlieren
- Kennenlernen der unterschiedlichen Temperamente und Konflikttypen und Umgang damit
- Die Vorbereitung, Durchführung und Ergebnissicherung eines Konfliktgesprächs

### Eingesetzte Methoden:

- Rollenspiele, Interaktives Lernen

---

### Beispielfragen für Wissens-Check:

- Welche Arten von Konflikten gibt es?
- Wie entstehen Konflikte?
- Wie kann ich Konflikte schon im Vorfeld vermeiden?
- Wie gehe ich professionell mit Konflikten um?
- Wie wandle ich einen Konflikt in eine Chance um?
- Wie führe ich ein Konfliktgespräch?
- Wie erreiche ich meine Ziele innerhalb von Konflikten?
- Was kommt nach einem Konflikt?

## 5. Vorstellungsgespräche mit Erfolg führen

<b>Zielgruppe:</b>	Fach- und Führungskräfte, die qualifiziertes Personal finden und einstellen möchten
<b>Teilnehmeranzahl:</b>	5-12
<b>Dauer:</b>	5 Stunden
<b>Veranstaltungsort:</b>	Offene oder firmeninterne Workshops

### Seminarziele:

- Auf was muss ich als Empfänger bei einer Bewerbung (schriftlich und mündlich) achten?
- Welche Kriterien sollte ein Bewerber erfüllen?
- Wie führe ich ein souveränes Vorstellungsgespräch?
- Wie erkenne ich Stärken und Schwächen?
- Wie finde ich den/die „Richtige/n“ für eine ausgeschriebene Stelle?

### Themen und Inhalte:

- Sichten von Bewerbungsanschreiben, Lebenslauf und Anlagen
- Machen Sie sich mit der Situation des Bewerbungsgesprächs vertraut und gestalten Sie Ihre Präsentation als Interviewer überzeugend und kompetent
- Strukturierter Aufbau eines Vorstellungsgesprächs - die wichtigen Fragen und Antworten
- Fremdanalyse und -einschätzung
- Do's und Dont's innerhalb eines Vorstellungsgesprächs
- Aktives Zuhören - Signale für Stärken und Schwächen erkennen
- Zeugnisse richtig deuten

### Eingesetzte Methoden:

- Interaktives Lernen, Rollenspiel

---

### Beispielfragen für Wissen-Check:

- Welche Bestandteile hat eine professionelle schriftliche Bewerbung?
- Welche unterschiedlichen Arten von Bewerbungen gibt es?
- Wie viel Megabyte darf der Anhang einer Online-Bewerbung maximal haben?
- Wie sollte eine telefonische Bewerbung gestaltet sein?
- Wie sollte eine schriftliche Bewerbung gestaltet sein?
- Welche Fragen sollte ich auf jeden Fall stellen?
- Wie gehen Sie mit Absagen um?
- Erkennen Sie die Zeugnissprache



**Ihr Ansprechpartner:**

**Bleckmann Consulting  
Sven Bleckmann  
Mühltalstr. 101/2  
69121 Heidelberg  
Mobil 0176-64702911  
bleckmann-consulting@email.de  
www.bleckmann-consulting.de**

**Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme!**