

# FIRMENTRAININGS

## Kundenorientierung und Kommunikation

### **Gewinnen im Gespräch:**

- Perfekter Kundenservice am Telefon
- Die Wirkung positiver und lösungsorientierter Sprache
- Lösungsorientiert und gewinnend mündlich kommunizieren
- Servicekultur beginnt mit einem Lächeln - Die Kunst aus Kundensicht zu denken und zu handeln.
- Wie tickt der heutige Kunde? Kreative Lösungen, die begeistern.
- Erfolgreiches Empfehlungsmarketing - mit kleinen Budgets erfolgreich am Markt
- Die gelassene Art zu kommunizieren
- Schwierige Gespräche erfolgreich führen
- Giraffe oder Schakal? Mutig und offen ansprechen, was stört
- Klartext reden – wertschätzend Feedback geben
- Gewaltfreie Kommunikation
- Konflikte im Alltag erfolgreich meistern
- Präsentationstraining – die Kunst wirkungsvoll zu präsentieren
- Auftrittskompetenz
- Verkaufstraining – Verkaufen mit Glaubwürdigkeit und Sympathie
- Verhandeln nach dem Win-Win-Prinzip
- Reklamation – die Chance zur Kundenbindung
- Kunden gewinnen, binden & pflegen
- Die Kunst der Interaktion

### **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
- Einführung in die Öffentlichkeitsarbeit
- Einführung ins Projektmanagement
- Train-the-Trainer Workshop

THE Business Training  
Company GmbH  
Lerchenbergstrasse 94  
CH-8703 Erlenbach

M +41 79 423 25 40  
T +41 43 277 97 30

steffen@btco.ch  
www.btco.ch

## FIRMENTRAININGS

### Erfolgreich führen

- Einsteigerworkshop für neue Führungskräfte
- Sich und andere besser kennen lernen mit dem DISG Persönlichkeitsprofil
- Erfolgreich führen und kommunizieren mit DISG
- Kommunikation als Führungsaufgabe
- Lernende verstehen, begleiten und fördern
- Veränderungen verstehen und mitgestalten
- Mitarbeiter 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 & Mitarbeiter
- Typengerechte Führung mit DISG

### Selbstsicher auftreten

#### **Selbstmanagement:**

- Arbeitstechnik und Zeitmanagement
- Effizient mit E-Mails arbeiten, unternehmensweite Regeln festlegen (E-Mail Policy)
- Arbeitstechnik mit OneNote und / oder Outlook
- Mentaltraining – Erfolg beginnt im Kopf
- Resilienz – innere Stärken aktivieren und widerstandskräftiger werden (Burnout Prävention)
- Durchsetzungsvermögen stärken
- Brain Fitness: aufnahmefähiger, belastbarer und konzentrierter (auch als 2-tägiges Seminar)

#### **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 (als 2-tägiges Seminar)
- Nicht auf den Mund gefallen – souverän & fair reagieren
- Mehr Ausstrahlung durch Körpersprache – Das Geheimnis der Körpersprache
- Selbstmarketing – meine Leistung sichtbar machen

THE Business Training  
Company GmbH  
Lerchenbergstrasse 94  
CH-8703 Erlenbach

M +41 79 423 25 40  
T +41 43 277 97 30

steffen@btco.ch  
www.btco.ch

## FIRMEN TRAININGS

### **Stress- & Konfliktmanagement:**

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

THE Business Training  
Company GmbH  
Lerchenbergstrasse 94  
CH-8703 Erlenbach

M +41 79 423 25 40  
T +41 43 277 97 30

[steffen@btco.ch](mailto:steffen@btco.ch)  
[www.btco.ch](http://www.btco.ch)