

Souverän im Kundenkontakt – Mit guten Umgangsformen punkten

Erfolgreiches Auftreten und zahlreiche „soft skills“ sind entscheidend für die Glaubwürdigkeit und Professionalität einer Person. In der zeitgemässen Business Etikette stehen Höflichkeit, Wertschätzung, Freundlichkeit und Sympathie im Zentrum. Es geht darum, sich in allen Geschäftssituationen souverän und zeitgemäss zu verhalten, so dass man Anerkennung erlangt und einen positiven Eindruck hinterlässt.

Seminarziel

Ziel ist es, die Teilnehmenden auf Situationen mit Wirkung nach aussen zu sensibilisieren. Sie erfahren, wie sie ihr Auftreten optimieren können. Sie vertiefen ihre Kenntnisse über Umgangsformen im Geschäftsbereich.

Seminarinhalt

- Souveränes Auftreten
- Die Macht des ersten Eindrucks – Kommunikation vor dem ersten Wort
- Signale und Wirkung – wie man von anderen wahrgenommen wird
- Das äussere Erscheinungsbild
- Mit Kleidung die Kompetenz unterstreichen
- Mit guten Umgangsformen punkten
- Grüssen und Begrüssen
- Distanzzonen
- Duzen und siezen
- Umgang mit dem Mobiltelefon
- Smalltalk
- Die Macht der positiven Sprache
- Nonverbale Kommunikation

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeitende, die Repräsentationsaufgaben wahrnehmen und sich für das Thema auch privat interessieren.

Leitung

Petra Rüegg, Unternehmensberaterin, Projektleiterin, Referentin und Trainerin.