



2-Tages Seminar

Erfolgsfaktor Kommunikation

Beratungsgespräche richtig führen

Kunden- und Beratungsgespräche, Kommunikationsregeln, Verkaufsgespräche, Kommunikation im Konflikt, sicheres Auftreten, Telefon-Kommunikation

www.bestatter-akademie.de

Richtig beraten



Jedes Bestattungsunternehmen ist ein Kommunikationsunternehmen. Als erfolgreiche Bestatter und Bestatterinnen kommunizieren Sie nachhaltig und effektiv, vor allem aber kundenorientiert. Dazu verwenden sie erprobte Methoden und Werkzeuge der Kommunikation, verbunden mit einem hohen Maß an Empathie.

Lernen Sie in diesem 2-tägigen Training die wichtigsten Faktoren einer erfolgreichen Kommunikation für Bestattungsunternehmen.

- Das Beratungsgespräch - Kommunikation zwischen Trauerbewältigung und sachlich, kompetenter Beratung
- Das Verkaufsgespräch - Der Kunde kauft Nutzen, nicht Vorteile gegenüber dem Wettbewerb
- Fragetechniken verstehen und anwenden
- Sicheres Auftreten und positive Ausstrahlung
- Umgang mit „schwierigen“ Kundengruppen, die dennoch zufriedengestellt werden sollen
- Wie reagieren bei Beschwerden? Kommunikativer Umgang bei Reklamation und Konflikt
- Telefon-Kommunikation: Schwammige Formulierungen vermeiden, Klare Aussagen treffen, Helfen können Sie immer!

2 Tage Intensivtraining

Das Training „Erfolgsfaktor Kommunikation“ wird als aktiver Workshop durchgeführt. Diese Form steigert spürbar die Wirkung, die Ergebnisse und die Lernerfolge der Teilnehmer durch das direkte Erleben und Anwenden der Inhalte in der Berufspraxis.

Das sofortige Umsetzen der während des Trainings gewonnenen Erkenntnisse in den beruflichen Alltag gibt Sicherheit und neue Motivation. Es entwickelt und stärkt das Selbstvertrauen der Teilnehmer durch direkte Erfolge.

Methoden:

- Inhaltsvermittlung durch den Trainer (Beamer-Vortrag, bzw. Erklärungen).
- Fallbeispiele mit Situationen aus der Praxis zur Reflexion und Entwicklung neuer Handlungsoptionen
- Präsentationen der Teilnehmer vor der Gruppe zur Steigerung der persönlichen Wirksamkeit beim Auftreten vor Menschen
- Einzel- und Gruppenarbeiten zur Vertiefung der gelernten Inhalte
- Rollenspiele zu den Gesprächsformen zur Analyse und Verbesserung der Kommunikationskompetenz
- Einzelfeedback vom Trainer

Zielgruppe:

- Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Bestattungsunternehmen, die neu in den Beruf eingestiegen oder/und mit der Beratung in der Filiale betraut sind.
- Bestatter und Bestatterinnen, die ihre bisher erlangten Fähigkeiten ausbauen oder/und einen neuen Kundenkreis ansprechen möchten.



Ihr Nutzen

Das Training „Erfolgsfaktor Kommunikation“ optimiert Ihre Gespräche mit Kunden und Mitarbeitern.

- Sie lernen praxiserprobte Gesprächstechniken und Werkzeuge kennen und anwenden.
- Sie verfügen über größere Sicherheit in Kunden- und Beratungsgesprächen.
- Sie arbeiten professionell mit Formularen und Aufnahmebögen.
- Sie besitzen eine positive, kundenbezogene Sprache.
- Sie verbessern Ihre Position in Konflikten.
- Sie wenden Kommunikationsmodelle professionell an.
- Sie können Fragetechniken bewusst einsetzen.
- Sie präsentieren ihre Argumente konkret und gezielt.
- Sie können negative Gespräche positiv umlenken.
- Sie reagieren effektiv auf Beschwerden und Reklamationen.
- Sie besitzen eine Strategie für Verkaufsgespräche.
- Sie steigern Ihr Selbstbewusstsein.
- Sie verbessern Ihren persönlichen Auftritt.
- Sie kommunizieren kundenorientiert am Telefon.



Seminarablauf

Erster Seminartag

Begrüßung:

Seminaragenda

Ziele und Methoden des Seminars

Kommunikation im Wandel

Der Mensch steht im Mittelpunkt

Grundmodelle der Kommunikation

PAUSE

Kommunikationsgrundlagen

Kommunikationsmodelle - verschiedene Ansätze

Gesagt ist nicht gehört: Wie laufen Gespräche ab?

Sach- und Beziehungsebene

Den eigenen Kommunikationsstil kennenlernen

Selbst- und Fremdwahrnehmung

MITTAGSPAUSE

Wer fragt, der führt

Die Fragematrix: Richtig fragen

Die "ideale Anweisung"

PAUSE

Die vier Nachrichten einer Botschaft

Zwei Ohren sind zu wenig

Persönlicher "Hörtest"

Gespräche gezielt vorbereiten

Tagesfeedback:

Erlebt, erreicht

Zweiter Seminartag

Das Beratungs- und Verkaufsgespräch

Rollenspiel

Aktives Zuhören

Umgang mit Formularen und Aufnahmebögen

Richtig verkaufen

PAUSE

Reklamation und Delegation

Rollenspiel

Konfliktstile verstehen und anwenden

Richtig Delegieren

MITTAGSPAUSE

Telefon-Kommunikation

Telefon-Service-Test

Telefon-Regeln

Rollenspiel

PAUSE

Aus der Praxis für die Praxis

Umgang mit schwierigen Kunden

Sicheres Auftreten


Tipps für die Kommunikationspraxis

Tagesfeedback:

Erlebt, erreicht

72-stunden-Regel

Aushändigung des Zertifikats



*„Das Wichtigste in
einem Gespräch
ist zu hören,
was nicht gesagt
wurde.“*

Peter F. Drucker

Trainer

Frank-Eric Müller

Als Gründer und Inhaber der Bestatter-Akademie verfügt der Referent über langjährige Berufserfahrung.

Er ist Coach (IHK-zertifiziert), Managementtrainer, Persönlichkeitsprofiltrainer (Persolog/ DISG-zertifiziert), Verhaltensprofiltrainer (MBTI-zertifiziert), Redner, Autor und Pastor.

24 Jahre Erfahrung als Trauerredner mit über 3000 Reden haben ihn Respekt vor der Tätigkeit, aber auch Professionalität gelehrt.

Seine Botschaften sind klar und verständlich und leiten die Teilnehmer strukturiert zum Ziel. Dabei ist ihm ein Mehr an Effektivität, Kompetenz, Selbstvertrauen und damit mehr Sicherheit im alltäglichen To-Do der Teilnehmer wichtig.

Modalitäten:

Termine:

Wir führen dieses Seminar vier Mal pro Jahr in unterschiedlichen Regionen Deutschlands durch.

Ort:

Unsere Seminare finden in ausgesuchten Tagungshotels und Bildungseinrichtungen statt. Wir legen Wert auf ein Arbeiten in angenehmer Atmosphäre.

Zeiten:

Der Workshop beginnt am ersten Seminartag um 9.30 Uhr. Er endet am zweiten Seminartag um 16.30 Uhr.

Kosten:

550,00 EUR pro Person plus MwSt.

Leistungen:

- Vorbereitung, Durchführung und Leitung des Seminars
- Seminarunterlagen, Fotoprotokolle, Abschlusszertifikate der Bestatter-Akademie
- Mittagessen an beiden Tagen, Tagungsgetränke und Pausensnacks

Fax: 02264 - 45 19 267

Faxanmeldung zum Seminar:
„Erfolgsfaktor Kommunikation“ Datum: Ort:

Name Ihres Bestattungsunternehmens / Ihr Name

Ihre Rechnungsadresse

Name der Seminarteilnehmerin, des Seminarteilnehmers

Ihre Mailadresse

Ihre Anmerkungen

Informationspflicht zur Datenerhebung gemäß DSGVO Art. 13:

Die in dieser Anmeldung angegebenen personenbezogenen Daten, insbesondere Name, Telefonnummer, Email-Adresse, die allein zum Zwecke der Durchführung des entstehenden Vertragsverhältnisses notwendig und erforderlich sind, werden auf Grundlage gesetzlicher Berechtigungen erhoben. Eine Weitergabe dieser personenbezogenen Daten an Dritte bedarf vorab einer schriftlichen Einwilligung des Betroffenen. Eine Speicherung erfolgt nur bis zum Ablauf sämtlicher gesetzlicher Aufbewahrungs- und Nachweispflichten. Rechte des Betroffenen: Auskunft, Berichtigung, Löschung und Sperrung, Widerspruchsrecht. Gemäß § 34 BDSG erhalten Sie als Betroffener jederzeit Auskunft darüber, welche Daten zu Ihrer Person gespeichert wurden. Gemäß § 35 BDSG können Sie jederzeit die Berichtigung, Löschung und Sperrung einzelner personenbezogener Daten verlangen. Sie können darüber hinaus jederzeit ohne Angabe von Gründen von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen und die erteilte Einwilligungserklärung mit Wirkung für die Zukunft abändern oder gänzlich widerrufen. Sie können den Widerruf entweder postalisch, per E-Mail oder per Fax an den Vertragspartner übermitteln. Es entstehen Ihnen dabei keine anderen Kosten als die Portokosten bzw. die Übermittlungskosten nach den bestehenden Basistarifen. Unsere ausführliche Datenschutzerklärung finden Sie auf unserer Homepage www.bestatter-akademie.de

Bestatter-Akademie / Bestatter-Akademie Medien

Frank-Eric Müller
Zum Marktplatz 14
51709 Marienheide

Tel.: 02264 - 45 19 266
Fax: 02264 - 45 19 267
Mobil: 0171 - 37 89 387

Mail: info@bestatter-akademie.de
Web: www.bestatter-akademie.de