



Präsenzseminar

## Erfolgsfaktor Kommunikation

Beratungsgespräche richtig führen

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

[www.bestatter-akademie.de](http://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**

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

A woman with long dark hair, wearing a black pinstriped suit jacket over a white collared shirt, is looking towards another woman whose back is to the camera. She is holding a single red rose. In the foreground, there is a small white card with a gold heart design and a red rose pattern, with the text 'Ur Dekor' visible. The background is a plain, light-colored wall.

*„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.

31 Jahre Erfahrung als Trauerredner mit über 3500 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:**

650,00 EUR pro Person eines Bestattungsunternehmens plus MwSt.

575,00 EUR pro weitere Person eines Bestattungsunternehmens 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](http://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](mailto:info@bestatter-akademie.de)  
Web: [www.bestatter-akademie.de](http://www.bestatter-akademie.de)