

Learning from home
▶ ▶ ▶ Online-Kurs

A
BESTATTER
AKADEMIE



Online-Kurs

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 Online-Kurs 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!

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.



Kursverlauf in 4 Modulen

Startup

1. Modul, 16.00 - 19.30 Uhr

Seminaragenda

Ziele und Methoden des Seminars

Kommunikation im Wandel

Der Mensch steht im Mittelpunkt

Grundmodelle der Kommunikation

Kommunikationsgrundlagen

Kommunikationsmodelle - verschiedene Ansätze

Gesagt ist nicht gehört: Wie laufen Gespräche ab?

Sach- und Beziehungsebene

Den eigenen Kommunikationsstil kennenlernen

Selbst- und Fremdwahrnehmung

Wer fragt, der führt

2. Modul, 16.00 - 19.30 Uhr

Die Fragematrix: Richtig fragen

Die "ideale Anweisung"

Die vier Nachrichten einer Botschaft

Zwei Ohren sind zu wenig

Persönlicher "Hörtest"

Gespräche gezielt vorbereiten

Praxisteil

3. Modul, 16.00 - 19.30 Uhr

Das Beratungs- und Verkaufsgespräch

Rollenspiel

Aktives Zuhören

Umgang mit Formularen und Aufnahmebögen

Richtig verkaufen

Reklamation und Delegation

Rollenspiel

Konfliktstile verstehen und anwenden

Richtig Delegieren

Kommunikation am Telefon

4. Modul, 16.00 - 19.30 Uhr

Telefon-Service-Test


Telefon-Regeln

Rollenspiel

Umgang mit schwierigen Kunden

Sicheres Auftreten

Tipps für die Kommunikationspraxis



*„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.

20 Jahre Erfahrung als Trauerredner mit über 2500 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 diesen Online-Kurs drei Mal pro Jahr durch.

Zeiten:

Es ist hilfreich, wenn Sie jeweils 10 Minuten vor Beginn in den Online-Raum eintreten.

Kosten:

450,00 EUR pro Person plus MwSt.

Leistungen:

- Vorbereitung, Durchführung und Leitung des Kurses
- Unterlagen, Fotoprotokolle, Abschlusszertifikate der Bestatter-Akademie

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