

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.

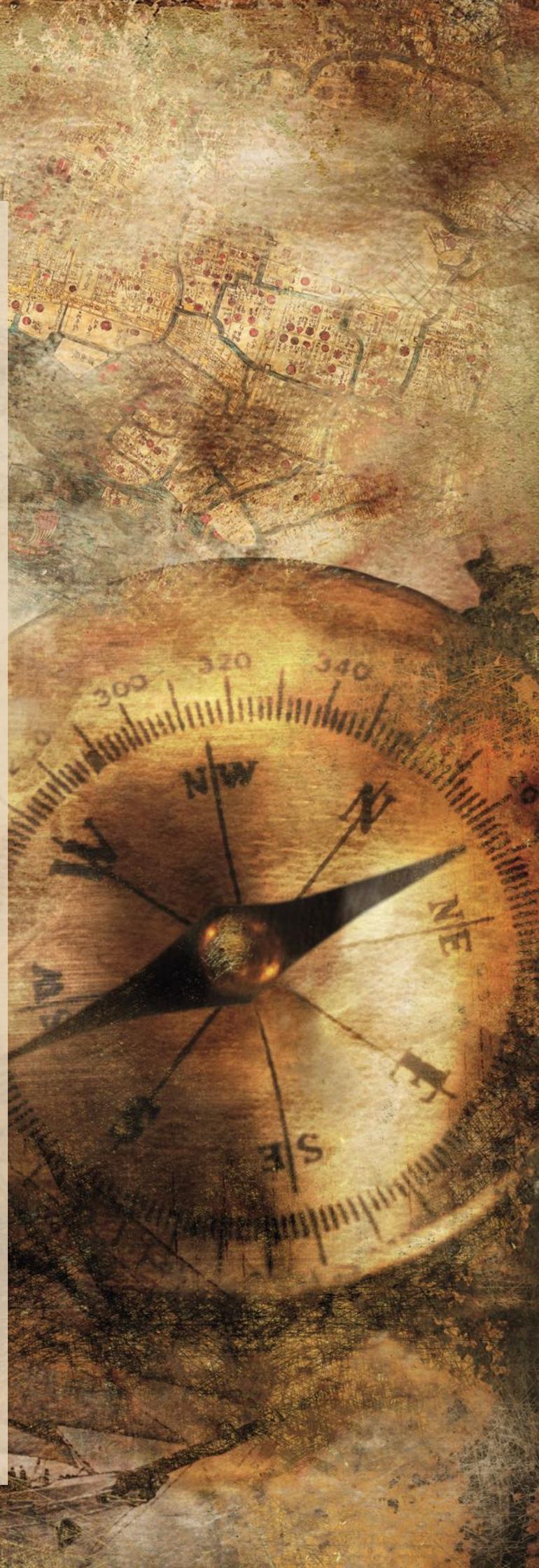
Lernen Sie in diesem Online-Kurs die wichtigsten Faktoren einer erfolgreichen Kommunikation für Bestattungsunternehmen.

- 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

A woman with long dark hair, wearing a dark pinstriped blazer 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 Fachkompetenz und Berufserfahrung.

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

Mit über 24 Jahren Erfahrung als Trauerredner und über 3500 gehaltenen Reden verfügt er über tiefen Respekt vor die Aufgabe und betont stets die Bedeutung von Professionalität in diesem sensiblen Bereich.

Seine Kommunikation ist klar und prägnant, und er führt die Teilnehmenden zielgerichtet durch seine Kurse. Dabei liegt sein Schwerpunkt auf der Vermittlung von Effektivität, Kompetenz und Selbstvertrauen, um den Teilnehmenden mehr Sicherheit im Umgang mit den Herausforderungen des beruflichen Alltags zu geben.

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:

600,00 EUR pro Person eines Bestattungsunternehmens plus MwSt.

500,00 EUR pro weitere Person eines Bestattungsunternehmens plus MwSt.

Leistungen:

- Vorbereitung, Durchführung und Leitung des Seminars
- Seminarunterlagen, 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