

Evelyn Schuy

Personalentwicklung, Training und Coaching

Telefon: 022 03 – 99 01 35

Mobil: 0173 – 9 87 73 47

E-Mail: info@e-schuy.de

Internet: www.e-schuy.de

Inhalt

Neukundenakquisition am Telefon	Seite 3
Spitzenleistung im Verkauf	Seite 4
Schlagfertig Konflikte meistern	Seite 5
„Jede Beschwerde ist ein Geschenk“ (professionelles Beschwerdemanagement)	Seite 6
Forderungsmanagement am Telefon	Seite 7
Service- und Kundenorientierung	Seite 8
„Männlich als Fremdsprache“	Seite 9
„Keine Macht der Niedertracht“ (schwarze Rhetorik und Manipulationstechniken abwehren)	Seite 10
Konzentrationstraining für mehr Effizienz am Arbeitsplatz	Seite 11
„Ärgern macht Ärger noch ärger“ (Anti- Ärger Training)	Seite 12
„Welcome Millennials“ (Businessknigge für Azubis)	Seite 13

Seminarthema	Neukundenakquisition am Telefon
Ziel/ Nutzen	<p>Jedes Unternehmen braucht neue Kunden. Die oft ungeliebte Telefonakquise ist eine starke und wirkungsvolle Methode dafür. Und – nicht so unangenehm, wenn man weiß wie.</p> <p>Als TeilnehmerInn trainieren Sie die Fähigkeit das Telefon als Instrument zur Umsatzsteigerung und Kontaktpflege zu nutzen.</p> <p>Sie erarbeiten einen strukturierten, individuellen Telefonleitfaden und erfahren bei der anschließenden praktischen Umsetzung die eigene Wirkung am Telefon.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ⌋ Die Säulen des Verkaufserfolges ⌋ Frust und Lust bei der Akquise/ das Unterbewusstsein telefoniert immer mit ⌋ Gesprächsstörer aussortieren/ Gesprächsverstärker einsetzen ⌋ Formulierungshilfen erarbeiten ⌋ Der Gesprächs-Leitfaden/ von der Begrüßung bis zur Nachmotivation ⌋ Offensiv vorgehen, statt Hochglanzbroschüren „verteilen“ ⌋ Angebote gekonnt nachtelefonieren ⌋ Abteilungsübergreifende Verkaufsansätze
Zielgruppe	UnternehmerInnen, Fach- und Führungskräfte im Vertrieb und im Verkauf
Durchführung/ Ablauf	Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Gesprächsaufzeichnungen über die Telefontrainingsanlage mit Trainerfeedback

Seminarthema	Spitzenleistung im Verkauf
Ziel/ Nutzen	<p>Verkaufstechniken sind gut für TechnikerInnen und für VerkäuferInnen, die der Ansicht sind: "Heute geht's nur noch über den Preis!"</p> <p>Das Auftreten und die Persönlichkeit des Verkäufers entscheiden jedoch zum großen Teil mit, über Erfolg oder Misserfolg.</p> <p>In diesem Workshop überarbeiten und optimieren Sie Ihre Verkaufsstrategien, Ihre Außenwirkung und Ihre Gesprächsführung.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstbild und Fremdwahrnehmung • Verkaufsrhetorik, die Macht der zielführenden Formulierungen gekonnt einsetzen • Den sprachlichen „Verkaufskoffer“ ausmisten • Status- und Machtspiele in der Verhandlungssituation entlarven • Wertschätzende Durchsetzungsfähigkeit trainieren • Ein- oder Vorwände als Kaufsignal sehen • Umgang mit schwierigen Kunden • Zuhören als Schlüssel zum Erfolg • Zielorientierte Fragetechnik • Kaufen lassen, statt verkaufen • Sieben Fehler, die Sie künftig anderen überlassen
Zielgruppe	Verkauf- und VertriebsmitarbeiterInnen, Innenvertrieb, BeraterInnen und UnternehmerInnen
Durchführung/ Ablauf	Kurzvorträge, Analysen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, Videotraining mit Trainerfeedback, Aktionspläne zur Umsetzung

Seminarthema	Schlagfertig Konflikte meistern
Ziel/ Nutzen	<p>Konflikte und Streit gibt es überall im Geschäftsleben, im Umgang mit den Kunden, abteilungsübergreifend, mit Vorgesetzten und unter Kollegen und Kolleginnen.</p> <p>Und - fast jeder wünscht sich manchmal ein bisschen mehr Gelassenheit oder eine zündende Entgegnung zum rechten Zeitpunkt um den eigenen Standpunkt durchzusetzen.</p> <p>Entgegen dem allgemeinen Trend gleich „drauf zu hauen“, erarbeiten Sie im Training individuelle Deeskalationsstrategien, Methoden und Formulierungshilfen um Ihren eigenen Standpunkt gelassener, selbstbewusster, schlagfertiger und dennoch wertschätzend zu vertreten.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Wie entstehen Konflikte und was sind deren Ursachen • Reflexion des eigenen Konfliktverhaltens • Bewusstsein schaffen für die Standpunkte und Interessen der Anderen • Sieben Schritte zur Deeskalation von Konflikten • Unfaire Angriffe professionell „abschmettern“ • Selbstsicher eigene Standpunkte vertreten • Sprachlich besser und schneller reagieren auf unvorhergesehene Situationen • Moderiertes Kollegiales Coaching
Zielgruppe	Alle Fach- und Führungskräfte, die in Gesprächssituationen souverän und überzeugend auftreten möchten
Durchführung/ Ablauf	Impulsvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Bearbeitung eigener Fallbeispiele, wahlweise mit Videoaufzeichnungen, Aktionspläne zur Umsetzung

Seminarthema	Jede Beschwerde ist ein „Geschenk“ (professionelles Beschwerdemanagement)
Ziel/ Nutzen	<p>In unseren gesättigten Märkten, mit ähnlichen und gleichwertigen Produkten und Dienstleistungen wird die Kundenbindung erheblich vom erlebten Service und der Beschwerdekultur beeinflusst.</p> <p>Gelungenes Beschwerdemanagement erhöht die Kundenbindung und ist ungleich preiswerter als die aufwändige Neukundengewinnung.</p> <p>In diesem Seminar erlernen oder verbessern Sie die Fähigkeit mit Beschwerden und Reklamationen professionell umzugehen.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements • Struktur und Ablauf von Beschwerdegesprächen • Reklamationen umsatzsteigernd nutzen • Unbegründete Reklamationen freundlich abwehren • Kundenbeziehungsmanagement im Umgang mit schwierigen Kunden und Querulanten • Emotionale Kommunikation/ automatisierte Handlungs- und Denkmuster durchbrechen • Praktische Übungen und Rollenspiele
Zielgruppe	Fach- und Führungskräfte im Verkauf, im Innendienst und alle MitarbeiterInnen mit Kundenkontakt
Durchführung/ Ablauf	Impulsvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Gesprächsaufzeichnungen über die Telefontrainingsanlage und/oder Videotraining, Aktionspläne zur Umsetzung

Seminarthema	Forderungsmanagement am Telefon
Ziel/ Nutzen	<p>Unternehmen gewähren ihren Kunden Kredit auf erbrachte Leistungen, indem sie Zahlungsziele vereinbaren. Gerade in wirtschaftlich unruhigen Zeiten lässt das Zahlungsverhalten einiger Kunden, manchmal zu wünschen übrig.</p> <p>Im professionellen Forderungsmanagement trainieren und vertiefen Sie Ihre Fähigkeit, Forderungsausfälle und Zinsverlust so gering wie möglich zu halten, um die Solvenz Ihres Unternehmens zu gewährleisten.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Grundlagen der zielorientierten Gesprächsführung ↳ Den persönlichen Gesprächsleitfaden erarbeiten/ von der Vorbereitung bis zur Nachmotivation ↳ Hart in der Sache, angenehm im Umgang ↳ Gesprächs-Störer aussortieren und Gesprächs-Förderer integrieren ↳ Formulierungen für schwierige Gesprächssituationen finden ↳ Effiziente Zuhör- und Fragetechnik ↳ Schlüsseltechnik zur Vor- und Einwand Behandlung ↳ Klare, verbindliche Vereinbarungen treffen
Zielgruppe	Mitarbeiter der Finanzabteilung und der Buchhaltung UnternehmerInnen und BeraterInnen
Durchführung/ Ablauf	Impulsvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Gesprächsaufzeichnungen über die Telefontrainingsanlage, Aktionspläne zur Umsetzung

Seminarthema	Service- und Kundenorientierung
Ziel/ Nutzen	<p>Kundenorientierung bedeutet die „gedankliche Ausrichtung“ auf die Kunden, deren Anliegen oder deren Schwierigkeiten. Nur Kunden die guten Service erleben werden zufriedene Kunde sein.</p> <p>Kundenorientierung ist eine Selbstverständlichkeit, denn schließlich lebt jedes Unternehmen von den Kunden. Durch die Art und Weise wie Sie mit Ihren Kunden kommunizieren, beeinflussen Sie das Vertrauen in Ihre Dienstleistung positiv und sorgen damit für eine hohe Kundenbindung.</p> <p>In diesem Seminar erarbeiten Sie Ihre ganz persönliche Strategie um jederzeit freundlich, zielbezogen und verkaufsfördernd handeln zu können.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung von Kundenorientierung, intern und extern • Kundenbeziehungsmanagement • Grundlagen der Kommunikation, Wirkmechanismen von Stimme und Sprache • Hören, was der Kunde „eigentlich“ sagt • Rhetorik der unterschiedlichen Zielgruppen • Schwierige Sachverhalte einfach „rüberbringen“ • Die hohe Schule des Lobs • Zuhör- und Fragetechnik • Professionelle E-Mail Bearbeitung • Praktische Übungen
Zielgruppe	Fach- und Führungskräfte, Verkaufs- und ServicemitarbeiterInnen
Durchführung/ Ablauf	Impulsvorträge, Erfahrungsaustausch Gruppen und Einzelarbeit, Aufzeichnungen über die Telefontrainingsanlage, Aktionspläne zur Umsetzung

Seminarthema	„Männlich als Fremdsprache“
Ziel/ Nutzen	<p>Das Gehirn hat sich, im Laufe der Evolution, aufgaben- und umweltbezogen verknüpft und entwickelt.</p> <p>Entsprechend pflegen Männer oft einen hierarchischen, sachlichen Kommunikationsstil, während Frauen eher eine zirkuläre und beziehungsorientierte Kommunikation bevorzugen. Hierdurch können Missverständnisse und Konflikte passieren, man redet aneinander vorbei.</p> <p>Die Berufswelt ist immer noch zum großen Teil männlich dominiert. Wenn Sie als Frau, die männliche Sprache verstehen und sprechen, werden Sie besser verstanden, erkennen „typisch“ männliche Verhaltensweisen früher und können entsprechend agieren und reagieren.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Männer sind Männer und keine verkleideten Frauen • Unterschiede in der Kommunikation • Männliches und weibliches Rollenverständnis und deren Rituale verstehen • Körpersprache als Primärsprache • Elemente der hierarchischen Kommunikation • Steigerung der weiblichen Durchsetzungsfähigkeit, auch ohne Worte • Wie „frau“ bei Rang- und Machtspielen besser punktet • Durchsetzungsfähigkeit trainieren • Übergriffe abwehren • Sieben fatale Irrtümer über Männer
Zielgruppe	Alle Frauen, die im Geschäftsleben mit Männern besser und leichter kommunizieren möchten
Durchführung/ Ablauf	Impulsvorträge, Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenarbeiten, Elemente der systemischen Organisationsaufstellung, Videoaufzeichnungen, Aktionspläne zur Umsetzung

<p>Thema</p>	<p>„Keine Macht der Niedertracht“ (schwarze Rhetorik und Manipulationstechniken abwehren)</p>
<p>Ziel/ Nutzen</p>	<p>Kommen Sie sich manchmal ausgenutzt vor? Hatten Sie nach einem Gespräch oder einer Verhandlung das Gefühl, dass man Sie wieder mal über den Tisch gezogen hat? Hat ein Kunde, Kollege oder Vorgesetzte es geschafft Ihnen Zusagen zu entlocken, die Sie eigentlich schon lange nicht mehr gewähren wollten?</p> <p>Ihr Gefühl sagt Ihnen, dass Sie reingelegt und hinterhältig manipuliert wurden.</p> <p>Dieses Seminar erklärt die üblen Methoden und Tricks der Manipulatoren und zeigt Ihnen Strategien und Maßnahmen, wie Sie sich schützen und erfolgreich dagegen wehren.</p>
<p>Inhalte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erläuterung der einzelnen Manipulationsformen • Gesellschaftliche Grundprinzipien und wie sie manipulativ eingesetzt werden • Macht- und Statusspiele im Alltag • Hierarchische Kommunikation • Den eigenen „Autopilot“ erkennen und ausschalten • Emotionale Kommunikationsformen verstehen und nutzen • Offene und versteckte Botschaften erkennen und wirksam parieren • Miese Tricks in Verhandlungen entlarven und abwehren • Bearbeiten von eigenen beruflichen Alltagssituationen
<p>Zielgruppe</p>	<p>Alle, die sich besser durchsetzen möchten</p>
<p>Durchführung/ Ablauf</p>	<p>Impulsvorträge, Erfahrungsaustausch Gruppen und Einzelarbeit, Fallanalysen, Videoaufzeichnungen, Aktionspläne zur Umsetzung</p>

Seminar	Konzentrationstraining für mehr Effizienz am Arbeitsplatz
Ziel/ Nutzen	<p>Gehirn-Chirurgen brauchen sie ebenso wie Bergsteiger - Konzentration. Auch wenn es bei Ihnen vielleicht nicht gerade um Leben und Tod geht, der Alltag ist hektisch. Das Telefon klingelt dauernd, E-Mails gehen im Minutentakt ein und ständig will jemand was von Ihnen.</p> <p>In diesem Seminar steigern Sie Leistungsfähigkeit und Belastbarkeit, indem Sie Ihre Konzentrationsfähigkeit verbessern. Sie optimieren Ihr Selbstmanagement und beugen Frust, schlechter Laune und Burn-Out vor.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Die Säulen der Konzentration • Typische Konzentrations- und Aufmerksamkeitskiller • Der Autopilot im Gehirn und wie man ihn neu programmiert • Professioneller Umgang mit alltäglichen Anforderungen • Selbst- und Zeitmanagement • Unterbrechungen souverän meistern • Eins nach dem anderen tun oder intelligent „multitasken“ • Nein sagen, ohne schlechtes Gewissen • Tricks um den inneren Schweinehund zu bändigen • Entspannung in zwei Minuten erreichen
Zielgruppe	Alle, die mit wechselnden und vielfältigen Aufgaben, hohem Arbeits- und Zeitdruck umgehen müssen und dennoch gelassen bleiben wollen
Durchführung/ Ablauf	Impulsvorträge, Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenübungen, Gedächtnis- und Gehirntraining, Aktionspläne zur Umsetzung

Thema	„Ärgern macht Ärger noch ärger“ (Anti-Ärger Training)
Ziel/ Nutzen	<p>Kunde XY droht mit Regress. Die Kollegin ist wieder mal krank und der Verkauf hat zum x-ten Mal einem Kunden Dinge zugesagt, die absolut nicht realisierbar ist. Wenn Ihnen dann noch jemand zuruft: „Hey, entspann Dich mal“, dann stehen Ihnen schlagartig die Haare zu Berge und Sie fühlen sich wie eine Kaffeemaschine kurz vor dem Siedepunkt.</p> <p>In diesem Workshop steigern Sie die Fähigkeit, den alltäglichen Ärger souverän zu meistern. Sie verbessern Ihre Arbeits- und Alltagsqualität und können wieder entspannt mit sich selbst und Ihrem Umfeld umgehen.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Wut, Zorn und Ärger/ Auslöser und Ursachen • Das eigene Reiz- Reaktionsmuster entlarven und durchbrechen • Emotionale Intelligenz/ raus aus den negativen Gefühlen und zurück zum fachlichen Verstand • Das Gedächtnis des Körpers/ wie man das Ärgern nach und nach wieder verlernt • Geschickter Umgang mit Cholerikern, Zicken, Querulanten und Besserwissern • 10 sofort wirkende Anti-Ärger Strategien um sich weniger, kürzer und seltener zu ärgern • Übungen auf dem heißen Stuhl
Zielgruppe	Alle, die von sich sagen: „Es reicht, genug geärgert.“ Alle, die eigenen und fremden Ärger besser verstehen möchten und wieder zu mehr Gelassenheit kommen möchten.
Durchführung/ Ablauf	Impulsvorträge, Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenübungen, moderiertes kollegiales Coaching, Aktionspläne zur Umsetzung

Seminarthema	„Welcome Millennials“ (Businessknigge für Azubis)
Ziele	<p>Für viele der neuen Auszubildenden bedeutet der Ausbildungsstart den ersten Schritt in die Berufswelt. Das ist spannend und manchmal auch mit Unsicherheit und Ängsten verbunden.</p> <p>Die Teilnehmenden werden mit professioneller Unternehmenskommunikation, den Regeln des Geschäftslebens und deren Sinn vertraut gemacht. Sie gewinnen Sicherheit um freundlich und respektvoll mit Kunden, Vorgesetzten und KollegInnen umzugehen. Auch wenn es mal hoch hergeht. Ziel ist es, den Auszubildenden den Einstieg in den Berufsalltag zu erleichtern.</p>
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Die „Job-Welt“ im Unterschied zum privaten Umfeld • Wie wirke ich auf andere und wie möchte ich wahrgenommen werden? • Umgang mit Handy, WhatsApp und anderen Aufmerksamkeitskillern • Was bedeutet Kundenorientierung? • Umgang mit schwierigen Situationen • Wie telefoniere ich korrekt, was sage ich wenn ich fachliche Fragen noch nicht beantworten kann? • Wie schreibt man E-Mails im Berufsleben, was ist da wichtig?
Zielgruppe	Auszubildende und Berufseinsteiger
Durchführung/ Ablauf	Impulsvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Gesprächsaufzeichnungen über den Telefonrekorder oder die Videokamera, mit Gruppen- und Trainerfeedback, Aktionspläne zur Umsetzung