

Anmeldung

Seminarreihe „Der Auszubildende als Imagerträger“
Modul 2



am Montag, 21. August 2023, 13:30 – 17:00

Kreishandwerkerschaft Köln, „Großer Saal“

Bitte ausgefüllt und unterschrieben per mail an

fritsche@handwerk.koeln

zurück bis zum **27. Juli 2023**

Firma _____

Teilnehmer _____
(Vorname, Name)

Über den Kostenbeitrag von 109 Euro erhalten Sie von uns nach erfolgter Anmeldung eine Rechnung.

Rechnungsanschrift _____

E-Mail _____

Ort, Datum _____ Unterschrift _____

Der Auszubildende als Imageträger

Modul 2

Souverän und freundlich – in guten, wie in schlechten Zeiten



Copyright: Britta Odenthal

Es geht in diesem Seminar darum, wie der Auszubildende von Anfang an zu Kunden vertrauensvolle und tragfähige Beziehungen herstellt. Wo Menschen zusammenkommen, da gibt es Reibungspunkte und Konflikte. Der Auszubildende lernt, mit Kritik umzugehen, seine Wünsche anzusprechen und auch den Umgang mit kniffligen Situationen. Dies alles im Arbeitsalltag gekonnt und souverän zu steuern, machen Ihren Auszubildenden sicherer im Umgang. Weniger Stress, mehr Freude und einen Schritt näher am Ziel der Idee „Der Auszubildende als Imageträger“

Inhalte:

- Vertrauensvolle und tragfähige Gesprächsbeziehungen herstellen: Verbindlichkeit von Anfang an
- Souveräner Umgang mit aufgebrauchten Kunden: Knifflige Situationen gekonnt steuern
- Mit Kritik umgehen lernen: Kommunikation mit Kollegen und Chefs
- Selbst Kritik und Wünsche ansprechen, ohne Scherben zu hinterlassen
- Acht Eigenschaften eines Imageträgers
- Persönlicher Entwicklungsplan

Mit Hilfe von vielen praxisbezogenen Übungen wird dem Auszubildenden seine Rolle als Imageträger bewusster und er gewinnt mehr Sicherheit im freundlichen und souveränen Umgang am Telefon mit Kunden.

Seminarmethode: Präsenzveranstaltung

- Kurzvortrag und Diskussion
- Gruppenarbeiten
- Praxisbezogene Übungen, denn: Lernen ist Erleben
- Auswertung und Erkenntnisaustausch

Zielgruppe: Auszubildende, Praktikanten, Berufsanfänger, Wiedereinsteiger

Gruppengröße: max. 15 Teilnehmer

Trainerin: Britta Odenthal, 30 Jahre Seminarerfahrung als Kommunikationstrainerin für Industrie, Handel und Weiterbildungsinstitute. Ausgebildet als Konfliktcoach und Aggressionsberaterin.

Präsenzseminar: 21.08.2023 von 13.30 bis 17.00 Uhr