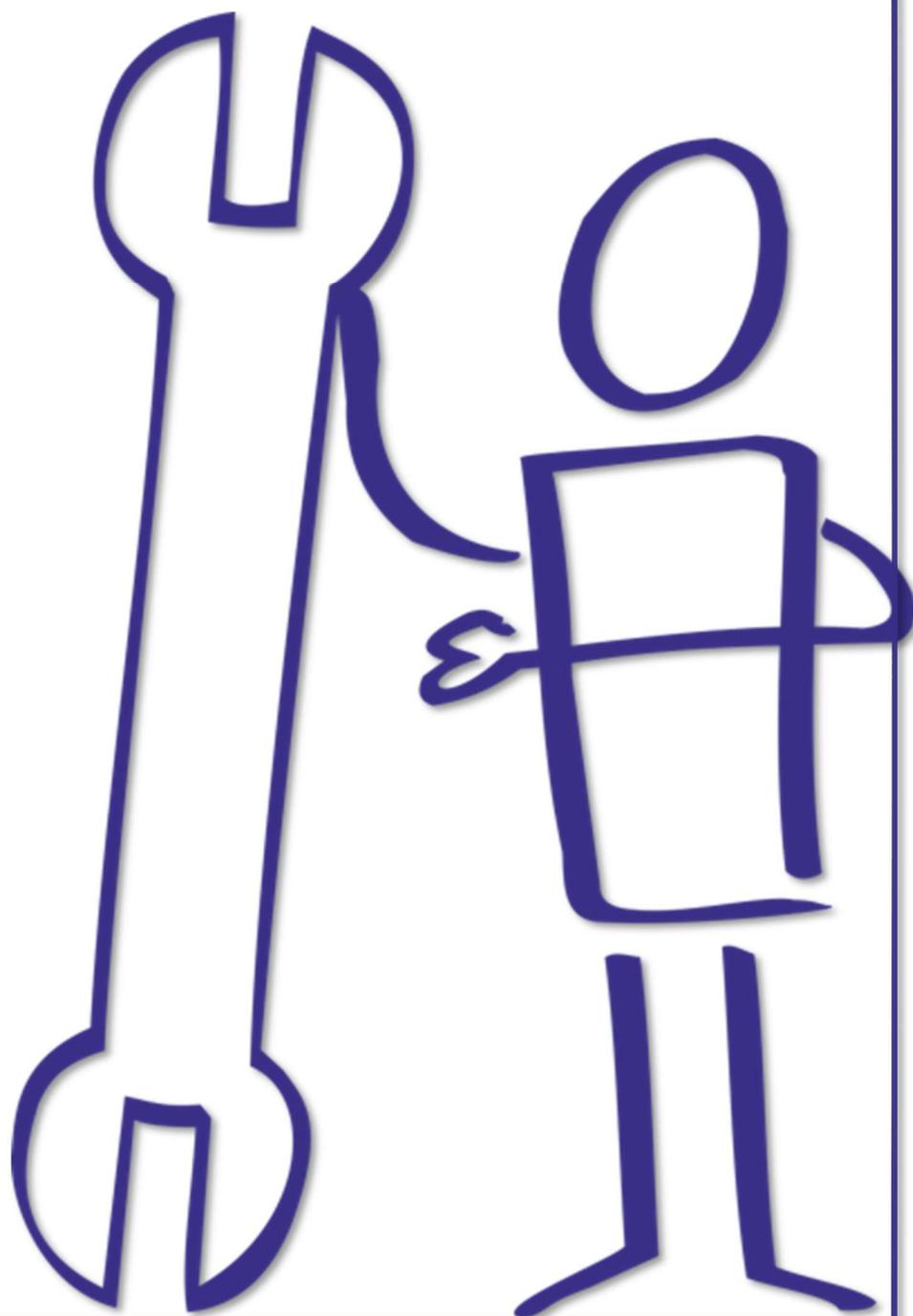


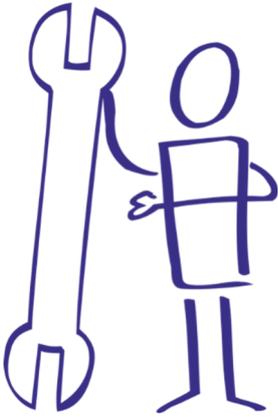
# Themenkatalog

## Handwerk hat goldenen Boden



# Botschafter im Blaumann

## für Auszubildende



Mit einem einfühlsamen Auftritt vor Ort kann der Handwerker oder die Handwerkerin viel für die Kundenbindung tun.

Höflichkeit, Rücksicht und Persönlichkeit sind die Zauberworte für gute Umgangsformen.

### Inhalte

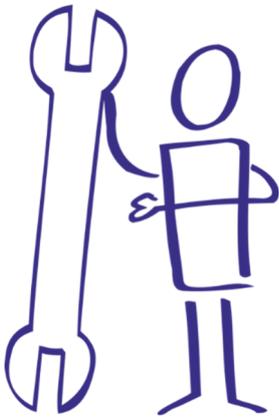
- Der erste Eindruck entscheidet: sympathisch und gepflegt auftreten
- Begrüßung und Vorstellung: die eigene Wirkung optimal gestalten
- Der Mitarbeiter als Visitenkarte für das Unternehmen
- Körpersprache: Signale, die uns helfen oder verraten
- Den Kunden richtig einschätzen und kompetent reagieren
- Mit schwierigen Situationen im Berufsalltag richtig umgehen
- Motivation und Engagement für die Ausbildung

In Kooperation mit der Handwerkskammer Düsseldorf



# Botschafter im Blaumann

## für Gesellen und Meister



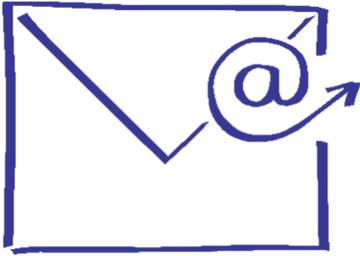
Freundlich. Professionell. Auch dann, wenn es anstrengend wird. Werden Sie sicherer in der Kommunikation und im Umgang vor Ort. Lernen Sie, Ihre sich in die Situation Ihrer unterschiedlichen Kunden zu versetzen, um diese besser beraten zu können.

### Inhalte

- Der Mitarbeiter – Visitenkarte für das Unternehmen
- Sympathisch und gepflegt - den ersten Eindruck bewusst gestalten
- Begrüßung und Kommunikation im Kundenkontakt
- Körpersprache – nonverbale Signale verstehen und positiv einsetzen
- Information, Beratung und Verabschiedung beim Kunden
- Professionell kommunizieren – Barrieren erkennen und überwinden
- Empathischer Umgang mit Beschwerden
- Professionell reagieren in Drucksituationen
- Kunden motivieren und Kundentypen erkennen
- Konflikte vermeiden: professionell kommunizieren
- Das Harvard-Konzept in der Praxis



## Professionell und doch persönlich



Gestalten Sie Ihre hauseigenen Briefe und E-Mails zeitgemäß und individuell. Sie erfahren die wichtigsten Neuerungen bei DIN-Regeln, Gestaltung und im modernen Leseverhalten der Kunden.

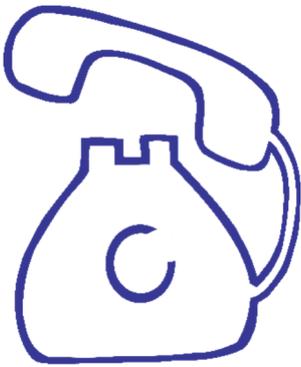
Lernen Sie, wie Sie Ihre Texte von verstaubten Phrasen und Floskeln befreien. Zahlreiche praktische Übungen helfen Ihnen, klar, leicht verständlich und positiv zu formulieren. So macht Schreiben Spaß!

### Inhalte

- Gestaltung und Inhalt: Was hat sich verändert?
- Gültige Normen und rechtliche Grundlagen, Layout nach DIN 5008
- Moderner Briefstil: Leseverhalten kennen
- Den Empfänger im Blick: Anschrift, Anrede, auf einer Wellenlänge
- Numerische und alphanumerische Schreibweisen richtig einsetzen
- Geht nicht – gibt's nicht? Negatives positiv formulieren
- Floskelfrei und klar schreiben: Bildhafte Sprache statt Behördendeutsch
- Tipps zum effizienten Schreiben
- E-Mail-Etikette: Was ist erlaubt? Was nicht?
- Souverän und kundenorientiert bei Einwänden und Beschwerden

Gerne bearbeiten wir auch zur Verfügung gestellte Texte von Ihnen. So können bereits im Training einzelne Textbausteine oder -abschnitte auf den neuesten Stand gebracht werden.

## Kundenorientiert und kompetent

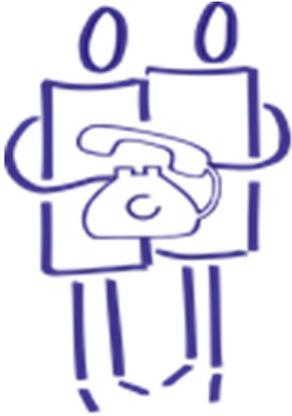


Das Telefon ist eine wichtige Visitenkarte für den Handwerksbetrieb. Gerade bei Beschwerden ist die freundliche, souveräne und lösungsorientierte Unterstützung für die Anrufer wichtig. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Wirkung bewusst gestalten und auch in schwierigen Momenten authentisch bleiben.

### Inhalte

- Mit Stimme und Sprachverhalten: Sympathie und Verständnis erhöhen
- Wie stelle ich mich korrekt vor? Wie begrüße ich den anderen richtig?
- Was mache ich, wenn ich den Namen nicht verstanden habe?
- Wie kann ich durch Fragen das Gespräch gut steuern?
- Wie behalte ich meinen roten Faden im Blick?
- Wie gehe ich mit Angriffen, Störungen, Unterbrechungen um?
- Wie nehme ich Informationen richtig auf und leite Sie korrekt weiter?
- Wie kann ich durch mein Telefonverhalten Kollegen unterstützen?
- Wie erkenne ich Motive, Interessen, Bedürfnisse meines Anrufers?
- Wie kann ich negative Botschaften positiv und lösungsorientiert?
- Wie Sorge ich für einen guten ersten und letzten Eindruck?

## Intensive Betreuung vor Ort

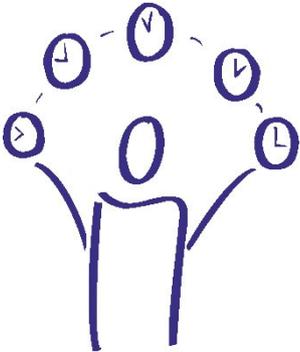


Eine unfreundliche Begrüßung ist genauso schädlich wie mechanische, steife oder aufgesetzte Freundlichkeit. Dieses Coaching enthält 5 Bausteine, die Ihre Telefonpräsenz optimieren. Allein oder in Kleingruppen arbeiten Ihre Teilnehmer intensiv mit der Trainerin direkt vor Ort am Telefon.

### Inhalte

- Einschätzung des eigenen Telefonverhaltens
- Telefonate annehmen mit Trainerfeedback
- Die persönlichen Stärken und Schwächen analysieren
- Gemeinsame Zielsetzung mit Leistungskriterien
- Umsetzung der vereinbarten Ziele mit Trainerfeedback
- Gezieltes Nachschulen in verschiedenen Themenbereichen, etwa: positives Formulieren, Verkaufsrhetorik, Erklären komplexer Inhalte,
- Umgang mit aggressiven Kunden oder Dauerrednern
- Einwände richtig beantworten

## Mehr Zeit durch Selbstorganisation



Mit geringem Aufwand und gezielten Techniken erhalten Sie mehr Zeit für die wirklich wichtigen Tätigkeiten. Erfahren Sie, wie Sie aufwändiges Suchen vermeiden, hektische Situationen im Arbeitsalltag meistern und lästige Aufgaben endlich anpacken.

### Inhalte

- Wie Sie Ihren persönlichen Arbeitsstil entdecken
- Die Informationsflut bewältigen
- Wie Sie Ihr Arbeitspensum realistisch planen
- Das Prinzip vom mentalen Zeitrahmen
- Prioritäten klar und sinnvoll setzen
- Perfektionismus vs. Aufschieberitis, Mythos 'Offene Tür'
- Die Geschichte des Angstaffen und Lustaffen
- E-Mail: Posteingang übersichtlich sortieren
- So erkennen Sie Zeitfresser
- Mehr Organisation am Schreibtisch
- Mehr Struktur für Ihren Arbeitstag: Pareto-Prinzip, ABC-Analyse u.a.

**Optimieren Sie Ihre individuelle Arbeitsweise**

**für mehr Erfolg und Freude bei der Arbeit!**

## Körpersprache verstehen und einsetzen

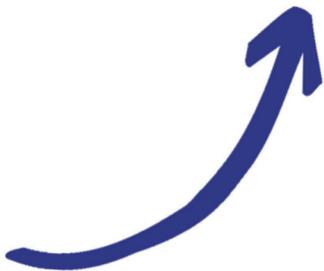


Ihre eigene Körpersprache ist (mit) das wichtigste Werkzeug, um von anderen als selbstbewusst, sympathisch, professionell und glaubwürdig wahrgenommen zu werden. Lernen Sie, die Signale ihres Gegenübers aufmerksam wahrzunehmen, richtig zu interpretieren und den eigenen Auftritt erfolgreich zu gestalten

### Inhalte

- Grundlagen und Wirkung der Körpersprache
- Basis-Emotionen nach Paul Ekman im Kundenkontakt
- Mimik - Das Gesicht sagt mehr als 1000 Worte
- Rapport und (In)-Kongruenzen erkennen und verstehen
- Konflikte vermeiden - Wahrnehmung von Interpretation trennen
- Versteckte Botschaften: Der Körper lügt nicht / Stress vs. Wohlsein
- Bewegungs- und Verhaltensmuster, Raumverhalten als Wirkfaktor
- Dominanz- und Territorialgesten erkennen und richtig reagieren
- Übersprungshandlungen – was es ist, wie Sie sie erkennen und wann Sie sie vermeiden sollten
- Körpersprache und Status - sich im Gespräch behaupten
- Geschlechterspezifische Körpersprache und Ihre Auswirkung in hierarchischen Gesprächen
- Glaubwürdig und sympathisch: Charisma entwickeln

## Neuromarketing im Verkauf

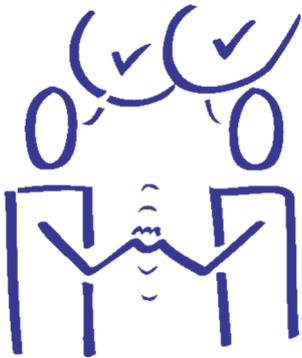


Der Großteil unserer Kaufentscheidungen wird unbewusst getroffen. Die neuesten Erkenntnisse gehirngerechter Kommunikation können Sie für sich und Ihren Handwerksbetrieb einfach und praxisnah einsetzen. Wandeln Sie Einwände zu Ihrem Vorteil!

### Inhalte

- Der erste Eindruck - was kann ich tun, um sympathisch zu wirken?
- Die Motivation des Kunden erkennen und entsprechend handeln
- Drei Motivationstypen nach C. Graves
- Limbische Typen: Produkt und Dienstleistungen zielorientiert anbieten
- Verkaufsstrategien entwickeln und Gespräche erfolgreich führen
- Was bieten wir? Eigene Leistungen und die des Betriebes zeigen
- Sinnesspezifische Sprache: Den Kundennutzen bildhaft darstellen
- Wie kommuniziere ich service- und lösungsorientiert?
- 5 Techniken bei Einwänden - Argumentieren statt „dagegen reden“
- Argumentationsstrukturen in der Praxis
- Präsentieren mit dem Elevator-Pitch

## Souverän agieren in schwierigen Momenten



In belastenden Situationen ist es wichtig, wertschätzend und zielgerichtet zu kommunizieren. Lernen Sie Strategien kennen, die konstruktive Lösungen ermöglichen. Fördern Sie mit der richtigen Rhetorik und gezielten Argumenten die Kooperation, gegenseitiges Verstehen und Verantwortungsbewusstsein.

### . Inhalte

- Grundlagen der Kommunikation und Kommunikationsmodelle
- Bote und Botschaft: Negative Botschaften nonverbal entschärfen
- Kommunikationstechniken in der Praxis:  
Aktives Zuhören, Meta-Kommunikation, Reframing, Ich-Botschaften
- Gespräche sinnvoll strukturieren mit S.C.O.R.E.
- Fragetechniken u.a. nach Steve de Shazer
- War das die Absicht? Die eigenen Signale überprüfen und verbessern
- Fehlentwicklungen im Gespräch bemerken und korrigieren
- Das Milton - Modell in der praktischen Anwendung
- Ich und der Andere - Umgang mit Emotionen auf beiden Seiten
- Kritikgespräche und schwierige Gespräche strategisch vorbereiten

## Vom Mitarbeiter zur Führungskraft



Mit diesem Schritt wechseln nicht nur Ihre Aufgaben, sondern Sie treten gleichzeitig in eine neue Beziehung zu den Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten. Erfahren Sie mehr über moderne Führungsinstrumente und neurowissenschaftliche Hintergründe um die Mitarbeiter zur Bestleistung zu motivieren.

### . Inhalte

- Dos und Don'ts als neue Führungskraft
- Reflektion des eigenen Führungsverhaltens
- Den eigenen Führungsstil entwickeln
- Hilfreiches Werkzeug für Ihren beruflichen Alltag
- Nähe und Distanz zu den eigenen Mitarbeitern und der Chefetage
- Mitarbeiter wertschätzend und leistungsorientiert führen
- Informationen gezielt weitergeben
- Mitarbeiter motivieren und fördern
- Mit schwierigen Situationen und Mitarbeitern professionell umgehen
- Ihr persönlicher Führungsstil: Analyse mit Auswertung

## Leistungsstarke Teams ermöglichen

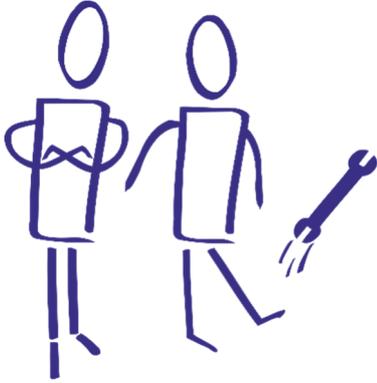


Erst mit Mitarbeitern, die gemeinsam und zielorientiert arbeiten, gelingt der Erfolg. Wie wird aus einer Gruppe ein gut funktionierendes Team? Durch praktische Tipps und Tricks lernen Sie, den steigenden Anforderungen gerecht zu werden.

### Inhalte

- Wie führe und motiviere ich durch Kommunikation?
- Hilfreiche Erkenntnisse aus den Neurowissenschaften zur Führung
- Die Teamuhr und Phasen der Teamentwicklung
- Gruppe oder Team? Wie entsteht Teambildung?
- Was gibt es für die Führungskraft zu beachten?
- Gruppendynamische Prozesse erkennen und steuern:
- Welche Teamrollen gibt es? Wie setze ich das Team ideal zusammen?
- Wie setze ich Ziele? Wie gebe und nehme ich Feedback?
- Teamauftritt beim Kunden: Firmenwerte mit dem Team umsetzen
- 6 Anzeichen geformter / ungeformter Gruppen
- Verhaltensweisen bei geformten und ungeformten Gruppen

## Praxisworkshop für Ausbilder/Innen



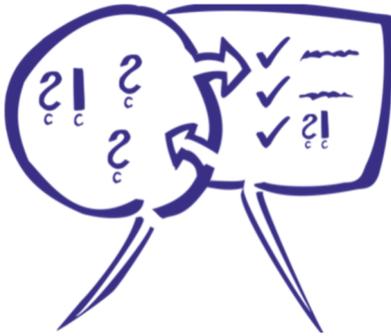
Erweitern Sie Ihr Handwerkszeug besonders für schwierige Situationen mit Auszubildenden.

Erfahren Sie mehr über Hintergründe, Ursachen und Abläufe von Konflikten und erarbeiten Sie gemeinsam im Seminar Lösungsmöglichkeiten anhand von Fallbeispielen aus der Praxis.

### . Inhalte

- Konfliktentstehung: Anzeichen und problematische Verhaltensweisen erkennen und gegensteuern
- Bedeutung der (Körper-)Sprache in Konflikten
- Pyramide des Vertrauens
- Interkulturelle Konflikte vermeiden
- Die Eskalationsstufen nach Friedrich Glasl
- Konfrontieren, ohne zu verletzen
- Deeskalationstechniken in schwierigen Situationen: unangenehme Gespräche professionell führen
- Ablauf eines Konfliktgespräches, Rahmen und Grenzen setzen
- Fallbeispiele aus der Praxis der Ausbilder/Innen und Lösungserarbeitung
- Methoden des Selbstcoachings für Ausbilder/Innen

## Ziel- und lösungsorientiert gestalten



Das Mitarbeitergespräch kann helfen, zu motivieren und zu fördern. Erhalten Sie direkt einsetzbares Handwerkszeug um Ziele zu vereinbaren und das Verhältnis zu Ihren Mitarbeitern positiv zu beeinflussen. .

### Inhalte

- Der richtige Rahmen: Gesprächsvorbereitung und Eröffnung
- Arten: Zielvereinbarungen, Konflikt-, Rückkehr-, Einstellungsgespräche
- Der Rosenthal - Effekt und seine Bedeutung für das Gespräch
- Beurteilungsfehler: Leistung richtig einschätzen und kommunizieren
- Formulare für die Bewertung erstellen
- Gesprächsvorbereitung und Eröffnung
- Regeln und Techniken der Gesprächsführung: Aktives Zuhören, Rapport, Fragetechniken, Gesprächsstrukturen richtig einsetzen
- Feedback richtig geben und nehmen
- Sensible Inhalte einfühlsam ansprechen
- Heikle Themen und harte Nachrichten übermitteln
- Mit Widerständen und schwierigen Situationen souverän umgehen
- Analyse und Selbstreflektion des eigenen Gesprächsverhaltens

## Zusammen arbeiten, zusammen wachsen

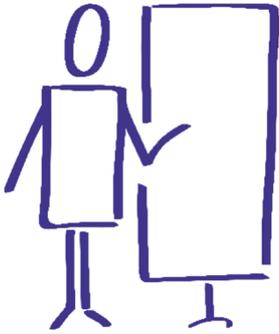


Lernen Sie, mit den jeweiligen Stärken und Schwächen der Einzelnen besser umzugehen und gemeinsame Ziele zu erreichen. Sie erfahren, wie Sie wertschätzend, ehrlich und lösungsorientiert handeln können. So lässt es sich stressfreier und produktiver arbeiten!

### Inhalte

- Die Teamuhr und Phasen der Teamentwicklung: Wo stehen wir?
- Was gibt es für jeden einzelnen dabei zu beachten?
- Wie tauschen wir Informationen aus? Was ist für wen wichtig?
- Aktiv zuhören und paraphrasieren
- Feedback geben und nehmen
- Konfrontieren, ohne zu verletzen
- Mit schwierigen Situationen konstruktiv umgehen
- Als Team unter widrigen Umständen bestehen
- Die goldenen Regeln des Miteinanders
- Teammeetings effizient halten
- Ergebnisse sichern als Motor für Verbesserung
- S.M.A.R.T.E - Ziele: Gemeinsam Erfolge erreichen

## Projekte und Ergebnisse souverän vorstellen



Im Kundengespräch, im Meeting oder bei Ihrer Projektpräsentation - Sie stehen häufig auf dem Präsentierteller. Erhalten Sie Sicherheit, um wichtige Gespräche oder Präsentationen in unterschiedlichen Situationen erfolgreich durchzuführen.

!

### Inhalte

- Wie Sorge für einen optimalen Start?
- Tipps für Ihre Vorbereitung und Checklisten
- Wie argumentiere ich geschickt und zielführend?
- Wie wecke ich Interesse und aktiviere meine Zuhörer?
- Wie bringe ich meine Kernbotschaften rüber?
- Wie kann ich spannend präsentieren?
- Wie kann ich glaubwürdig und sympathisch auftreten?
- Wie reagiere ich professionell bei Störungen und verbalen Angriffen?
- Wie gehe ich mit Lampenfieber und Blackouts um?
- Raumanker - Sinn und Einsatz in der Praxis
- Präsentationsformate und -Strukturen richtig einsetzen
- Analyse des eigenen Auftritts

# Beratung - Entwicklung Strategien

## Ihr Partner für Weiterbildung

Das Handwerk als Wirtschaftsmacht von nebenan überzeugt seit Jahren durch fachliche Kompetenz, Innovation und einen professionellen Umgang mit unterschiedlichsten Privat- und Betriebskunden.

Mit unseren Angeboten unterstützen wir Sie und Ihre Mitarbeiter bei dieser anspruchsvollen Aufgabe.

Seit 25 Jahren arbeiten wir mit Handwerksbetrieben und Organisationen der klein- und mittelständischen Wirtschaft zusammen. Die Seminare sind auf die besonderen Bedürfnisse und Voraussetzungen, die speziell im Handwerk vorliegen, abgestimmt.

Gerne erstellen wir Ihnen ein maßgeschneidertes Angebot.

Sprechen Sie uns an!

A handwritten signature in black ink that reads 'Andrea Mills'.

Andrea Mills M.A.

### Beratung - Entwicklung - Strategien

Lizenziertes Lehrinstitut der European Coaching Association e.V.

und der International Association of Coaching Institutes

Andrea Mills.M.A.  
Roennebergstr. 6  
12161 Berlin

Büro: +49 30 4302 9212  
Mobil: +49 176 7058 9665  
mail@bes-institute.com

USt-IdNr DE176 144 384  
St.-Nr. 118/444/00112  
Berlin – Schöneberg