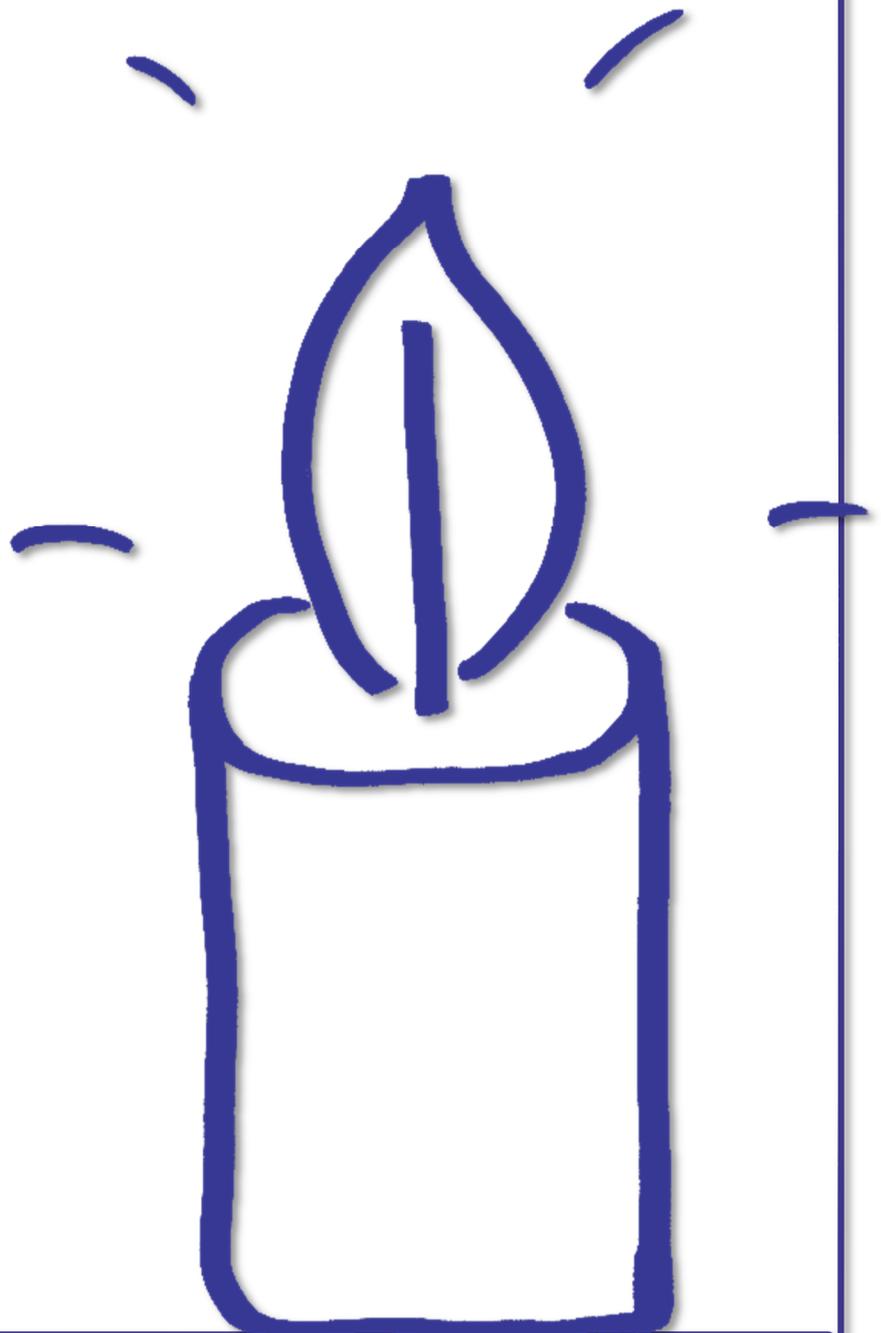
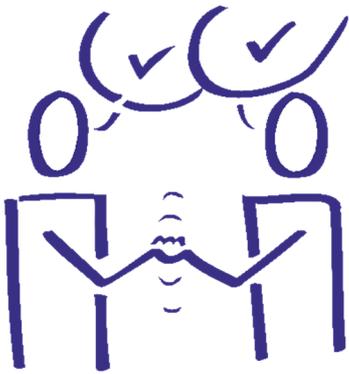


# Themenkatalog

## In guter Erinnerung



## Angehörige und Kunden professionell betreuen

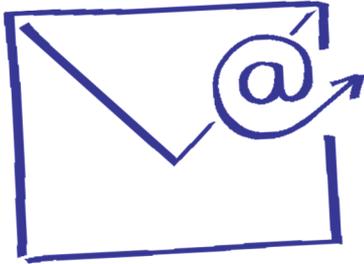


Freundlich. Diskret. Zuverlässig. Sie repräsentieren nicht nur die eigene Person, sondern werden oft von Angehörigen als Aushängeschild für den gesamten Betrieb gesehen. Lernen Sie, wie Sie sich auch in schwierigen Situationen professionell verhalten, um einen optimalen Eindruck zu hinterlassen.

### Inhalte

- Sympathisch und professionell: den ersten Eindruck beeinflussen
- Der Körper spricht mit: Signale verstehen
- Den persönlichen Auftritt verbessern
- Umgangsformen – gestern und heute. Was ist überholt, was neu?
- Small Talk – Sinn und Einsatz im Kontakt mit Kunden und Angehörigen
- Souveräner Empfang, freundliche Begrüßung und richtige Betreuung
- Sensibler Umgang mit Angehörigen und deren Informationen
- Telefonetikette: Erfolgsfaktoren am Telefon
- Geht nicht - Gibt's nicht? Negative Botschaften positiv formulieren
- Informationen von Kollegen und Kunden richtig annehmen und klar verständlich weitergeben
- Sicherheit im Umgang mit unangenehmen Gesprächspartnern

## Professionell und doch persönlich



Sie schätzen Ihre Kunden und Angehörigen und legen Wert darauf, diese auch individuell zu betreuen. Dazu gehört eine professionelle Gestaltung des Schriftverkehrs per Brief oder E-Mail.

Befreien Sie Ihre Texte von verstaubten Phrasen, Floskeln und Pathos. Zahlreiche praktische Übungen helfen Ihnen, klar, leicht verständlich und positiv zu formulieren.

### Inhalte

- Sich auf das neue Leseverhalten einstellen
- Gestaltung und Inhalt: Was hat sich verändert?
- Neue DIN-Norm 5008 (Beispiele)
- Bildhafte Sprache statt Behördendeutsch
- Wie schreibe ich wem? Kundenorientiert und verständlich schreiben
- Tipps und Tricks für knackige Botschaften
- „Wir essen Oma!“ - Die wichtigsten Kommaregeln
- Die bittere Pille: Negatives positiv formulieren
- Sicher in der E-Mail-Etikette: Was ist erlaubt? Was nicht?
- Auf Beschwerden lösungsorientiert antworten
- Schwierige Umstände: achtsam formulieren

Fruchtbarer Boden: Auf Wunsch mit Beispielen aus Ihrem Unternehmen!

## Einen guten Eindruck hinterlassen



Ein modernes Bestattungshaus unterscheidet sich von großen Ketten durch individuelle Betreuung und persönliche Beratung. Doch nicht nur maßgeschneiderte Fachleistungen bieten einen großen Wettbewerbsvorteil. Der persönliche Kontakt, höfliches und korrektes Auftreten der Mitarbeiter in Verbindung mit hoher Qualität sind die Basis für zufriedene Angehörige und Kunden.

### Inhalte

- Der erste Eindruck: wie er entsteht und wie Sie ihn beeinflussen
- Das Gesicht sagt mehr als 1000 Worte
- Nonverbale Signale verstehen und selbst positiv einsetzen
- Vertrauen und Sympathie: die gute Verbindung zu Ihrem Gegenüber
- Begrüßung und Vorstellung: wer grüßt wen, wie?
- Verhalten im Trauerfall
- Umgangsformen im Büro: Woher kommen sie? Was ist alt, was neu?
- Kleiner Knigge-Test: Wie verhalte ich mich richtig?
- Eisbrecher Small Talk: Gespräche angenehm gestalten
- Dresscodes: Mit der richtigen Kleidung punkten
- Do's and Don'ts im Geschäftsalltag
- Im Gedächtnis bleibe: Sich vorstellen mit dem Elevator - Pitch
- Professionell kommunizieren: Barrieren erkennen und überwinden
- Tischmanieren beherrschen: Sicherheit bei gesellschaftlichen Anlässen

## Angehörige und Kollegen ‚artgerecht‘ behandeln

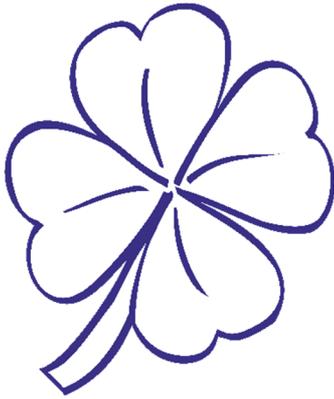


Die von Michael Grinder entwickelte Analogie von Hunden und Katzen verdeutlicht, wie wichtig es ist, sich in den verschiedensten Situationen adäquat verhalten zu können. Es ist ein Kommunikationsmodell, das menschliche Verhaltensstile erklärt. Lernen Sie, welche Fehler es im Umgang mit dem jeweiligen Typ gibt und wie Sie Konflikten vorbeugen.

### Inhalte

- Katze oder Hund? Wann verhalte ich mich wie?
- Die Prioritäten des Gegenübers erkennen und richtig darauf eingehen
- Böse Absicht oder andere Art? Besser verstehen; mit Humor reagieren
- Verhaltensflexibilität – Charisma entwickeln
- Katze und Hund im hierarchischen System
- Konflikte –Katze und Hund im Ernstfall
- Deeskalationsstrategien gezielt einsetzen und ‚artgerecht‘ argumentieren
- Eigene und fremde Antreiber erkennen und Engagement steigern
- Techniken des Selbstcoachings

## Kompetent und empathisch



Emotionsbeladene Beratungsgespräche gehören zum Aufgabengebiet von Mitarbeitern im Bestattungshaus. Dabei bergen selbst auch schwierige Situationen eine hervorragende Chance für die Festigung und Erweiterung der Beziehungen zu den Angehörigen - wenn sie professionell geführt werden.

### Inhalte

- Das Gesprächsklima positiv gestalten
- Gesprächsphasen und deren gezielter Aufbau in der Beratung
- Korrektes Verhalten im Trauerfall: Etikette für Bestatter und Mitarbeiter
- Dos and Dont's im Kontakt mit Angehörigen
- Aktiv zuhören und richtig paraphrasieren
- Nähe und Distanz finden und halten
- Ausgewählte rhetorische Mittel einsetzen bei Einwänden der Angehörigen
- Bedeutung der Sach- und Gefühlsebene im persönlichen Gespräch und am Telefon
- Unterschiedliche Beratungssituationen und passende Verhaltensweisen

## Beratung und Dienstleistung online

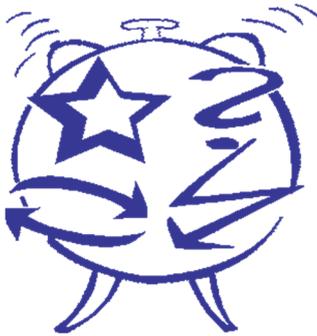


Gehen Sie in Ihrem Tempo mit der Zeit. Lernen Sie, sich auf das veränderte Kommunikationsverhalten der Kunden einzustellen und entwickeln Sie Strategien, um den Herausforderungen der Digitalisierung zu begegnen. Nutzen Sie die Chance, um auch in Zukunft Kunden und Angehörige zu begeistern und zu binden.

### Inhalte

- Beratungsgespräche im Wandel
- Die Unterschiede in den Beratungsformen
- Die Bedeutung der Wahrnehmung verstehen
- Von Sinnen?! Das VAKOG-Modell in der täglichen Praxis
- Herausforderungen und Chancen virtueller Gespräche
- Stimme und Sprachverhalten in der Onlineberatung
- Sympathie und Vertrauen - Rapport online
- Der Bestatter in seiner Rolle als Moderator
- Rahmen setzen - die Atmosphäre positiv gestalten
- Moderationstechniken für Onlinegespräche
- Angehörige digital unterstützen und aktivieren
- Richtig visualisieren und dokumentieren'

## Erfolgreich zusammen arbeiten

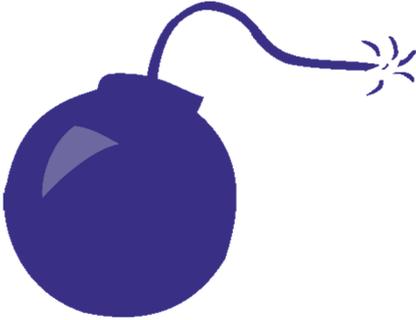


Von der losen Gruppe zu einem leistungsstarken Team:  
Lernen Sie, Kollegen besser zu verstehen und  
gemeinsame Ziele für das Unternehmen zu erreichen.  
Entwickeln Sie mehr gegenseitiges Verständnis und  
erleben Sie Erfolge durch gelungene Kommunikation.

### Inhalte

- Das Team als Visitenkarte des Unternehmens
- Die Außenwirkung bewusst gestalten
- Die Team-Uhr und ihre Bedeutung für das Team
- Phasen der Teamentwicklung - Wie entsteht Teambildung?
- Was gibt es für jeden einzelnen dabei zu beachten?
- Wie tauschen wir Informationen aus? Was ist für wen wichtig?
- Feedback richtig geben und annehmen
- Konfrontieren, ohne zu verletzen
- Mit schwierigen Situationen konstruktiv umgehen
- Gemeinsam Ziele für das Unternehmen erreichen
- Denkhüte nach Edward de Bono im praktischen Einsatz
- Die goldenen Regeln des Miteinanders
- S.M.A.R.T.E - Ziele für das Team

## erfolgreich meistern



Selbst in einem guten Team gibt es manchmal Probleme und Konflikte. Erhalten Sie Einblick, wie diese entstehen, wie man sie vermeidet und wie sie sich lösen lassen. So können Sie sich als Bestattungsunternehmen bei Kunden und Angehörigen in Bestform präsentieren.

### Inhalte

- Grundlagen der Kommunikationspsychologie:  
Kommunikationsblocker/Kommunikationsförderer
- Verbale, paraverbale und non-verbale Mittel einsetzen
- Körpersprache und Rapport
- Modelle und Techniken: Johari Fenster,
- Meta-Kommunikation und Ich-Botschaften
- Aktives Zuhören und Einsatz von Fragetechniken
- Die häufigsten Fehler beim Zuhören
- Arten von Konflikten und Konfliktbewältigungsmechanismen
- Eskalationsstufen erkennen und Deeskalationsmechanismen einsetzen
- Harvard Konzept im Alltag - Konfrontieren ohne zu verletzen
- Positive/Negative Stimmung im Gespräch
- Vom `Nein´ zum `Ja´: Wirkungsvolle Gesprächstechniken im Konfliktfall
- Selbstkenntnis und Fremdwahrnehmung

## Richtig mit Stress umgehen



Lernen Sie, wie Sie sich selbst in schwierigen Phasen unterstützen können, um weiterhin motiviert und leistungsfähig zu bleiben. Senken Sie Ihren Stressfaktor mit wirkungsvollen, direkt umsetzbaren Methoden und genießen Sie bei der Arbeit und dem Erreichen Ihrer Ziele mehr Freude!

### Inhalte

- Stress und unsere Geschichte
- Stress als Energieträger für sich nutzen: Distress und Eustress
- Reiz und Reaktion - Stressauslöser erkennen und positiv handhaben
- Den eigenen Stresstyp bestimmen
- Stressreaktionen: Symptome frühzeitig erkennen und gegensteuern
- Ziel- und Selbstorganisation
- Techniken der Stressbewältigung
- Persönliche Unterstützersysteme - Beziehungen gestalten
- Von A - Z: kleine, hilfreiche Übungen für den Alltag
- Ihr Ressourcenkorb mit unterstützenden Maßnahmen

**Gesundheit ist zwar nicht alles, aber ohne Gesundheit ist alles nichts.**

- **Arthur Schopenhauer**

## Vom Mitarbeiter zur Führungskraft



Während Ihre Aufgaben wechseln, treten Sie mit diesem Schritt in eine neue Beziehung zu Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten. Erfahren Sie mehr über moderne Führung und neurowissenschaftliche Hintergründe um Ihr Team zu motivieren. Praktische Tipps und Tricks helfen Ihnen, Sicherheit in der neuen Rolle und Akzeptanz im Unternehmen zu erhalten..

### 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 entwickeln



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

- Leiten und anleiten: Wie führe und motiviere ich durch Kommunikation?
- Hilfreiche Erkenntnisse aus den Neurowissenschaften zur Führung
- Die Teamuhr und Phasen der Teamentwicklung
- Gruppendynamische Prozesse erkennen und steuern:
- Teamrollen nach M. Belbin: 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

# Führung im Konfliktfall

## Ziel- und lösungsorientiert vorgehen



In jedem noch so gut geführten Unternehmen gibt es Situationen, die Inhaber und Mitarbeiter herausfordern. Lernen Sie mehr über Ursachen, Abläufe und Hintergründe von Konflikten. Üben Sie professionelle Gesprächstechniken, um in konfliktgeladenen Situationen souverän und lösungsorientiert zu handeln.

### Inhalte

- Der richtige Rahmen: Gesprächsvorbereitung und Eröffnung
- Fehlverhalten und Leistungsbereitschaft ansprechen
- Konflikte analysieren und auflösen
- Aufbau eines Konfliktgespräches
- Eskalationsstufen nach F. Glasl
- Das MEI-Modell
- Antreiber erkennen und Engagement steigern
- Das Harvard-Modell in der Praxis anwenden
- Verhaltensmuster in Konfliktsituationen nach Gerhard Schwarz
- Konfliktdiagnose: Röntgen statt Pflaster
- Konfliktgespräche und Fallbeispiele praktisch auswerten

# Beratung - Entwicklung Strategien

## Ihr Partner für Weiterbildung

Seit fast zwei Jahrzehnten unterstützen wir Verbände und Unternehmen der Bestattungsbranche: von der Ausbildereignung über die Personalführung bis zur Ausbildung von Trauerrednern und Trauerrednerinnen.

Neben spannenden Fachvorträgen und spezifischen Firmentrainings veröffentlichen wir Bücher und Artikel zu diversen Themen der Bestattungsbranche...immer am Puls der Zeit.

Ihr Wunschthema ist in diesem Katalog nicht enthalten?

Jedes Trainingskonzept wird auf Ihre besonderen Bedürfnisse und Wünsche abgestimmt.

Schreiben oder sprechen Sie uns einfach an und erhalten Sie ein individuelles Angebot!

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