



Der Auszubildende als Imageträger

Der **Sprung von der Schule zum Beruf** bringt auch Veränderungen in Umgang und Kommunikation mit sich. Die Imagewirkung der Auszubildenden für ihr Unternehmen wird häufig unterschätzt.

Die Herausforderungen des Alltags, wie z.B. der Umgang mit Kritik, die Weitervermittlung eines Kunden, die gekonnte Formulierung in kniffligen

Situationen, erfordern einen **situationsgerechten Umgang**.

Das **Kennenlernen gezielter Gesprächsführungstechniken** unterstützen den Auszubildenden in seinem Auftreten.



Inhalt

- Die ersten 7 Sekunden der Begegnung im direkten und telefonischen Kontakt
- Der Ton macht die Musik
- Der Handschlag
- Das Outfit und die Außenwirkung
- Die Kunst und Technik des Zuhörens
- Klarheit schaffen durch gezielte Fragen
- Sicherer Auftritt bei plötzlichem Blackout
- Knifflige Situationen gekonnt steuern
- Kommunikation mit Kollegen und Chefs
- Acht Eigenschaften eines Imageträgers
- Persönlicher Entwicklungsplan

Zielgruppe: Auszubildende, Praktikanten, Berufsanfänger/-innen, die in direktem oder telefonischem Kontakt zu Kunden stehen und hier durch ihr Auftreten und den Servicegedanken ihre Ausbildungsstätte nach außen vertreten

Trainerin: Britta Odenthal Impulsmarketing, Köln

Tagesseminar: 9.00 Uhr bis 16.30 Uhr

Gruppengröße: max. 12 Teilnehmer

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



Britta Odenthal
Impulsmarketing

Höninger Weg 288
50969 Köln

Tel.: 0221-8004256
info@impulsmarketing.com
www.impulsmarketing.com