



GOLDMUND
BERATUNG & TRAINING

DIE BIG FIVE IM VERKAUF

EMPATHIE • RESILIENZ • FLEXIBILITÄT • TEAMWORK • VIELSEITIGKEIT

AUSRICHTUNG

Unser Seminar ist darauf ausgerichtet, die entscheidenden Fähigkeiten in der Kommunikation zu vermitteln, um **erfolgreich im Umgang mit Kunden** zu sein und zum Erfolg des Unternehmens beizutragen.

LERNZIELE

Während dieses Seminars werden Sie folgende Fähigkeiten und Kenntnisse erwerben:

- ☞ **Empathie und Kundenbindung:** Verbessern Sie Ihre Fähigkeit, sich in Kunden hineinzuversetzen und positive Kundenbeziehungen aufzubauen.
- ☞ **Resilienz im Kundenservice:** Stärken Sie Ihre mentale Widerstandsfähigkeit für herausfordernde Situationen.
- ☞ **Flexibles Kommunikationsverhalten:** Passen Sie Ihre Kommunikation an Kunden und Situationen an.
- ☞ **Teamarbeit im Betriebsumfeld:** Erfahren Sie, wie Sie effektiv mit Kollegen und anderen Abteilungen zusammenarbeiten können.
- ☞ **Vielseitigkeit im Kundenservice:** Entwickeln Sie die Fähigkeit, auf vielfältige Kundenwünsche einzugehen.

THEMENSCHWERPUNKTE

Unser Seminar behandelt folgende zentrale Themen:

- ☞ **Authentizität:** Aufbau von Gastfreundschaft und exzellentem Kundenservice.
- ☞ **Die 5 Dimensionen der Persönlichkeit:** Einblick in verschiedene Persönlichkeitstypen.
- ☞ **Die 7 Säulen der Resilienz:** Stärkung Ihrer psychischen Widerstandsfähigkeit.
- ☞ **Die 5 Axiome der Kommunikation:** Grundlagen effektiver Kommunikation.
- ☞ **Wer fragt, führt:** Die Macht von Fragen in der Führung.
- ☞ **Das Dilemma der Kommunikation:** Herausforderungen und Lösungen in der Kommunikation.
- ☞ **Gewaltfreie Kommunikation:** Konfliktlösung durch einfühlsame Kommunikation.
- ☞ **Vielseitigkeit:** Umgang mit den vielfältigen Anforderungen der Kunden.
- ☞ **Stressbewältigung im Betrieb:** Bewältigung von Druck und Stress im Alltag.
- ☞ **Flexibilität im Kundenservice:** Anpassung an unterschiedliche Kundenanforderungen.
- ☞ **Zusammenarbeit:** Effektive Kooperation.

ZIELGRUPPE

Unser Seminar richtet sich an:

- ☞ **Verkäufer**, die ihre Kommunikations- und Kundenservicefähigkeiten verbessern möchten.
- ☞ **Fachkräfte**, die in direktem Kontakt mit Kunden stehen.
- ☞ Alle **Mitarbeiter**, die dazu beitragen möchten, ein herausragendes Kundenerlebnis zu schaffen.



GOLDMUND
BERATUNG & TRAINING

SEMINARLEITUNG

Ing. Mag. Hendrik Dekkers

Geboren 1969 in Wien, Studium der Philosophie, Wirtschafts- und Betriebsinformatik, Diplomierter Trainer in der Erwachsenenbildung. Langjährige praktische Erfahrung durch leitende Positionen in österreichischen Großunternehmen und unternehmerische Tätigkeiten. Abhaltung von Seminaren zum Thema Kommunikation, Resilienz, Verkauf, Motivation im Team und Führungskompetenz. Er zeichnet sich durch ein hohes Maß an Empathie und Lösungskompetenz aus. Seine Leidenschaft sind laufendes Lernen und Weiterentwicklung für sich selbst sowie für andere.

Leistungen Seminarhotel

- ☞ Seminarraum, Kaffee, Seminargetränke, Obst Seminarraumausstattung
- ☞ 1x Nächtigung mit Vollpension im Doppelzimmer mit Einzelbettzuschlag
- ☞ 1x regionales Frühstücksbuffet
- ☞ 2x Mittagessen 3 Wahlmenüs + Salat vom Buffet
- ☞ 1x Abendessen 3 Wahlmenüs
- ☞ 4 x Kaffeepause, Vormittags- und Nachmittagspause
- ☞ **Tischgetränke beim Essen werden gesondert verrechnet**

DAUER, UMFANG, INVESTITION

- ☞ **2 Tage** (16 Unterrichtseinheiten)
- ☞ Preis: **€ 980 pro Person** ab 5 Personen zzgl. MwSt. inkl Übernachtung
- ☞ **Termin:** nach Absprache
- ☞ Veranstaltungsort: **Hotel Restaurant Gruber *** Superior, 8225 Pöllau**