

Unser Spezialangebot für Ihre Lehrlinge

Lehrlinge sind Ihre FacharbeiterInnen der Zukunft. Wir wollen Sie dabei unterstützen, Ihre Auszubildenden gut auf Ihre beruflichen Aufgaben vorzubereiten.

Neben einer fachlich qualifizierten Berufsausbildung ist das Know-how im Soft-Skill-Bereich das Um und Auf einer umfassenden Ausbildung für Lehrlinge im Dienstleistungssektor.

In unseren Workshops haben Lehrlingen ab dem 1. Lehrjahr die Möglichkeit in kompakter Form ihre kommunikativen und sozialen Fähigkeiten zu trainieren.

Wir bieten Ihnen aus folgenden Bereichen speziell auf junge Erwachsene zugeschnittene Seminare:

- **Kundenberatung**
- **Gutes Benehmen**
- **Konfliktmanagement**

SEMINARINHALTE

Kundenberatung im Dienstleistungsbereich - Workshop

Die Grundlage für alle KundenberaterInnen ist eine erfolgreiche, positive Kommunikation. Die Anforderungen an BeraterInnen im Dienstleistungsbereich (z.B. Handel, persönliche Dienstleistungen, Büro und Verwaltung, ...) werden immer umfangreicher. KundInnen wollen richtig angesprochen, beraten und begeistert werden.

Durch eine intensive Auseinandersetzung mit dem **Thema Kundenberatung** finden Lehrlinge aus dem Dienstleistungsbereich neue Wege, um mit KundInnen erfolgreich zu kommunizieren.

Inhalte:

- Kundenbedürfnisse richtig erfassen
- Grundlagen der Fragetechnik
- Gesprächsablauf
- Verkaufsgespräche und Einwandbehandlung
- Beschwerdemanagement
- Praktische Umsetzung im Rollenspiel

Dauer: 8 Einheiten

Gruppengröße: 8-15 TeilnehmerInnen

Mit gutem Benehmen zum Erfolg! - Seminar

Ein Lehrling mit professionellem Auftreten und souveränen Umgangsformen ist die Visitenkarte jedes Unternehmens und begeistert die Kunden und Kundinnen. Angemessene Verhaltensformen leisten einen wesentlichen Beitrag zur Förderung einer positiven MitarbeiterInnen- und KundInnenbeziehung.

Dieses Seminar vermittelt **moderne Richtlinien guten Benehmens**. Hier lernen Lehrlinge das **1x1 des Business-Knigge** in Bezug auf den zwischenmenschlichen Umgang mit Vorgesetzten, MitarbeiterInnen und KundenInnen: Grüßen, kundenorientierte Gesprächsführung, aktive Gesprächssteuerung durch geschicktes Fragen, Telefonieren, Körpersprache, jobadäquates Styling & Outfit uvm.

Dauer: 4 Einheiten

Gruppengröße: 8-15 TeilnehmerInnen

Konfliktgespräche - Termin nach Vereinbarung – Seminar

Der menschliche Kommunikationsprozess geht weit über das hinaus, was wir allgemein als „miteinander reden“ bezeichnen. Immer wieder kommt es zu Meinungsverschiedenheiten und Konflikten.

Wollten Sie schon immer mehr darüber wissen?

In diesem Seminar erfahren Sie:

- Wie wir mit anderen Menschen Infos austauschen
- Die grundlegenden Gesetze der Kommunikation
- Warum wir des Öfteren falsch verstanden werden
- Wie wir effizienter kommunizieren können
- Wie wir Feedback geben
- Wie wir mit Konflikten erfolgreicher umgehen

Dauer: 8 Einheiten

Gruppengröße: 8-15 TeilnehmerInnen

Die Seminare werden von hoch qualifizierten TrainerInnen durchgeführt. Termine werden nach Ihren speziellen Bedürfnissen abgestimmt. Die Veranstaltungen finden entweder in unseren neuen Seminarräumlichkeiten oder in Ihrem Unternehmen statt.