

## Online-Seminar

# Rhetorik – bringen Sie es auf den Punkt!

### Fokussiert und überzeugend reden

Sie wollen Ihre Kunden, Ihre Vorgesetzten oder Ihre Mitarbeiter überzeugen und für sich gewinnen? Sie müssen sich mit Ihren Ideen und Anliegen permanent durchsetzen? Dann ist dieses Seminar das Richtige für Sie! Lernen Sie, Ihre Anliegen kurz und präzise auf den Punkt zu bringen und hinterlassen Sie einen überzeugenden und nachhaltigen Eindruck bei Ihrem Gesprächspartner!

### Inhalte

- Grundlagen der Rhetorik: Wissen, worauf es ankommt
- Die drei Phasen Ihres erfolgreichen Beitrags
- Sprachliche und körperliche Ausdrucksfähigkeit steigern
- Wie vervollkomme ich Wortschatz, Stil und Formulierung?
- Wie wirke ich auf andere?
- Eine überzeugende Argumentation aufbauen
- Gesprächsbeeinflussung durch Fragetechnik
- Was verrät die Körpersprache?
- Redeangst und Pannenhilfe
- Steigerung der Redesicherheit
- 4 Regeln zum Abbau von Lampenfieber
- Tipps zur Gesprächssteuerung
- Regeln zur erfolgreichen Einwandbehandlung

## Online-Seminar

# Die Beschwerde als Chance

### Nutzen Sie die Unzufriedenheit Ihres Kunden

Ein Kunde, der sich meldet und seinen Unmut preisgibt, will Hilfe und Veränderung. Wer eine solche Beschwerde aufmerksam aufnimmt und eine unkomplizierte Lösung findet, bindet den Kunden umso mehr. Lernen Sie, mit professionellem Beschwerdemanagement (fast) alle Wogen zu glätten.

### Inhalte

- Souveränität im Umgang mit Beschwerden
- Information und Analyse
- Die sachlichen und emotionalen Bedürfnisse des Kunden
- Ergebnis und Lösungsvorschlag
- Ziele und Nutzen der Beschwerde

### Online-Methoden

Trainerkurzvortrag, Diskussionen, Fallbeispiele, Übungen

### Online-Methoden

Vortrag, Diskussionen, praktische Beispiele und Übungen, Anwendung von Best-Practice-Tools

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, die wirkungsvoll und überzeugend kommunizieren möchten

### Ihr Benefit

- Sie lernen, knackige und überzeugende Statements, Gesprächsbeiträge, Reden und Präsentationen zu liefern
- Sie analysieren Ihre eigene Wirkung, stärken Ihre Stärken und nutzen Ihre Schwächen
- Sie kommunizieren aktiver, fokussierter und wirkungsvoller, so dass man Ihnen gern zuhört

### Dauer

2 Abende online, jeweils von 18:00 Uhr bis 19:30 Uhr

Veranstaltungsnummer

FK-S-148-W

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, die im direkten Kundenkontakt stehen und ihr Wissen im Beschwerdemanagement vertiefen wollen – unabhängig von der Branche, in der sie tätig sind

### Ihr Benefit

- Sie erhalten praktische Tipps, wie Sie aus einer Beschwerde Chancen entwickeln können
- Sie erweitern Ihre Kompetenz im Umgang mit kritischen Kundenäußerungen und verfeinern Ihre Methoden zur langfristigen Steigerung der Kundenloyalität
- Sie erkennen den Unternehmensnutzen, den Sie aus einem negativen Feedback ziehen

### Dauer

1 Abend online, 18:00 Uhr bis 19:30 Uhr

Veranstaltungsnummer

A-J-14-0102