

## Benimm und Stil im beruflichen Alltag

### Inhalte des Seminars:

- Höflichkeit und Takt: Warum ist dies so wichtig im Berufsalltag?
- Der erste Eindruck ist entscheidend  
„Du bekommst nie mehr eine zweite Chance, einen ordentlichen ersten Eindruck zu hinterlassen“ - Hintergrund und Wissenswertes
- Wer begrüßt wen?  
Wie stellt man sich richtig vor?  
Wer sich die Namen anderer merkt, ist erfolgreicher!
- Smalltalk - aber richtig  
Die Kunst des Smalltalks. Was man unbedingt vermeiden sollte
- Siezen oder Duzen?
- Kleider machen Leute - Tipps für Sie und Ihn  
Wie kleide ich mich richtig?
- Neuer Arbeitsplatz  
Wie verhalte ich mich? Was muss ich beachten?
- Das „Chef-Gespräch“
- Unsere Kunden  
Was ist ein Kunde?  
Wie verhalte ich mich meinem Kunden gegenüber?  
Wertschätzung ist wichtiger als man glaubt!
- Servicewüste oder Serviceoase?  
Tipps und Anregungen für optimales Serviceverhalten dem Kunden gegenüber
- Der gute Ton am Telefon  
Meldung, Kundenwunsch erfüllen, Weiterverbinden
- Wir gehen mit unseren Kunden zum Essen  
Souverän bei Tisch - Verhaltensregeln und Tipps

<b>Termin:</b>	<b>Dienstag, 17. April 2012 und Dienstag, 24. April 2012</b>
<b>Dauer:</b>	jeweils von 17:00 bis 20:00 Uhr
<b>Ort:</b>	Kaufmännische Schule
<b>Seminargebühr:</b>	<b>65,00 Euro</b>
<b>Leistungen:</b>	- Seminarunterlagen - Tagungsgetränke
<b>Dozent:</b>	Heinz Pfäffle Verkaufs- und Verhaltenstrainer

Hinweis: Jeder Teilnehmer bekommt detaillierte Seminarunterlagen, sowie für die Umsetzung in die Praxis die notwendigen Checklisten ausgehändigt.

Anmeldungen bitte an: - **Anmeldeschluss: 30.03.2012**  
Akademie der Kaufmännischen Schule Göppingen  
Christian-Grüninger-Str. 12, 73035 Göppingen,  
t: 07161 613155, f: 07161 613 169  
e: pschall@ks-goepingen.de

