

Oliver Zschörner

Business-Knigge-Coach, AUI (Arbeitskreis Umgangsformen International), Mitglied in der Umgangsformen Akademie Deutschlands e. V., BvKnigge (Berufsverband der Deutschen Knigge-Trainer e. V., Goseberg 2j, 37603 Holzminden, Telefon: 05531-8140697, Mobil: 0172-6733863, I-net: www.zschoerners.de.de; Email: info@zschoerners.de

Übersichtsspiegel-

Kommunikation:so einfach und doch ein Stolperstein:

- bewusste und unbewusste Kommunikation (die beiden „Rohre“ - sachlich/ emotional)
-das einfach „Begrüßen“.....
- Selbstvor- und -darstellung!
- Du oder Sie ???
- Gibt es ein „Muss“ für Benimmregeln?
- Was ist der 1. Eindruck?
- Die schwierige Kunst des Neinsagens !!!!!
- Die Stärke liegt im Verzicht !!!!
- Mit wertschätzenden Kritikgesprächen motivieren !!!!
- Kondolenz mit allen „Stolpersteinen“ !!!!
- Besitz belastet !!!!
- Nur Sie selbst haben Ihren Erfolg in der Hand !!!!

Kleidung/ Outfit:

- Kleidung - DIE Unterschiede
- Warum sie so wichtig ist (Klischeevorstellungen)
- Unterschiede in diversen Berufsgruppen
- Körperpflege

Gesprächsführung:

- Small Talk - go´ s oder no go´ s
- Ich-Aussagen und -Botschaften
- Gesprächshemmer
- deeskalierende Sprache
- Zuhören.....
- Blickkontakt

Körpersprache:

- Interpretationen - Warnung vor Fallen (voreilige Schlüsse)
- Die sieben Grundgesetze der Körpersprachen - Interpretation
- Haltungen, Gesten, Sitzpositionen

Der gute Ton am Telefon:

- Sprechen, Zuhören....
- Die Warteschleife.....
- „Sie müssen warten“ ?!
- Rückrufangebote
- Handy

Rücksichtnahme und Hilfsbereitschaft:

- „Service-Wüste“ - Gesellschaft
- Der „König Kunde“
- Reklamationen
- Freundlichkeit
- Betriebsklima
- Rauchen
- Pünktlichkeit

Restaurant:

- Wie esse ich was? - von den Fingern bis zum Spezialbesteck
- Trinkgeld uvm.

.....die Seminarthemen sind absolut frei variierbar und richten sich auch nach den Zeitfenstern, die zur Verfügung stehen.

Mentales Training:

- Werde zum Unternehmer, nicht zum Unterlasser !!!!
- Programmieren Sie Ihre Gedanken auf „Sieg“ !!!! uvm.

.....die Seminarthemen sind absolut frei variierbar und richten sich auch nach den Zeitfenstern, die zur Verfügung stehen.

Honorarstrukturen/ Zertifikate:

- 60,-- € zzgl. der ges. Mehrwertsteuer pro Stunde bis max. 4 Stunden....bei einer regelmässigen Buchung auch eine Rabattierung möglich
- ab 5-8 Stunden wird nach einer Tagespauschale von 700,-- € zzgl. der ges. Mehrwertsteuer abgerechnet
- bei einer Anreise und Abreise von über 50 Kilometern entstehen Fahrtkosten von 0,50 € pro gefahrenen Kilometer
- alle Teilnehmer der/ des Seminare/es erhalten ein Zertifikat vom AUI-Coach