

## Der Mitarbeiter + Auszubildende als Repräsentant seiner Firma

---

### 1. Die Außenwirkung

- a) Bedeutung des „Ersten Eindrucks“
- b) Kleidung, Frisur, Schmuck
- c) Fahrzeug, Werkzeug
- d) Begrüßung, Vorstellung, Verabschiedung
- e) Der Arbeitsplatz beim Kunden
- f) Verhalten gegenüber weiteren Geschäftspartnern

### 2. Das Kundengespräch

- a) Erklärung der Vorgehensweise
- b) Vertretung der Firmenphilosophie
- c) Bemerkungen über Chef/ Kollegen
- d) Bemerkungen über Mitbewerber
- e) Angemessener Smalltalk
- f) Grenzen der Eigenkompetenz

### 3. Richtiger Umgang mit Streßsituationen

- a) Eigener Streß (Termindruck, private Probleme etc.)
- b) Kundenstreß, Umgang mit Kundentypen
- c) Technischer Streß

### 4. Fallbeispiele

---

**Terminauswahl:**       21. Februar 2015 (Zusatztermin)       10. Oktober 2015  
1 Tag (Samstag) von 9 bis 14 Uhr

**Teilnahmegebühr:**      175,00 €

Den Teilnehmern wird je Lehrgangstag ein Mittagessen kostenfrei zur Verfügung gestellt.

**FAX-Anmeldung      ⇨      Nr.: (0 50 41) 6 39 60**

Name des Teilnehmers: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_  
(einschl. Telefon + ggf. FAX – Nr.) \_\_\_\_\_

Übernachtung im NKF-Hotel?:      \_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_  
von      bis

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift