

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