

## SOZIALKOMPETENZ IM UMGANG MIT KUNDEN

### Offener Workshop



**Ziel:**

*Optimierung des eigenen authentischen Verhaltens zur Schaffung guter Chemie im Umgang mit Kunden.*

**Zielgruppe:**

*Führungskräfte, Menschen im Vertrieb, Service und im sonstigen direkten Kundenkontakt.*

**Termin:**

*21. Juni 2018, 10.00-17.00 Uhr*

**Ort:**

*NAVISANA eG, Emil-Scheiterer-Platz 7, 50858 Köln*

**Preis:**

*250 € / Teilnehmer\*in, zzgl. 19% MwSt.*

**Anmeldung(en)** bitte bis zum **8. Juni 2018**

unter [info@navisana.com](mailto:info@navisana.com)

*NAVISANA für Unternehmen ist eine Genossenschaft, die sich mit gelebtem WIR für zukunftsfähige, nachhaltige und somit erfolgreiche Verwaltungen/Unternehmen stark macht.*

*Mit dazu gehört die Sozialkompetenz. Denn nur Mitarbeitende, die selbst mit Freude und Hingabe bei der Sache sind und Mitmenschen nehmen, so wie sie sind, werden in der Lage sein, Kunden dauerhaft für sich und Ihr Unternehmen gewinnen zu können.*

*Mehr dazu und zu weiteren Programmen auf Basis der Achtsamkeit erfahren Sie auf unserer Website oder schreiben Sie uns gerne eine Nachricht unter*

*info@navisana.com.*



NAVISANA eG

Emil-Scheiterer-Platz 7

50858 Köln

Tel.: +49 2234 60 18 03

Email: [info@navisana.com](mailto:info@navisana.com)

Internet: [www.navisana.com](http://www.navisana.com)

*Bildnachweis: Brian Jackson (Adobe Stock), NAVISANA eG*

### Offener Workshop

## Sozialkompetenz im Umgang mit Kunden



## Sozialkompetenz im Umgang mit Kunden

„Wie es in den Wald hineinruft, so schallt es wieder zurück.“

Dieser Spruch ist altbekannt, hört sich eindeutig an. In der Kommunikation mit Kunden gilt er nur bedingt. Wenn Kunden mit uns kommunizieren, dann machen sie es auf ihre Art, z.B: als mehr oder weniger geschulte Einkäufer, raubeinig oder leicht zugänglich. Die Kunden möchten angenommen werden, so wie sie sind und in ihrer Welt angesprochen und verstanden werden. Wenn wir im Vertrieb, Service oder anderen Stellen mit direktem Kundenkontakt stattdessen erwarten, dass sie zumindest in Augenhöhe mit uns kommunizieren, kann unsere Enttäuschung darüber leicht die Ursache sein, dass sie woanders hingehen.

In diesem offenen Workshop erhalten Sie die Werkzeuge dafür, dass Ihnen in dieser Hinsicht keine Geschäfte mehr entgehen.

Den prinzipiellen Ablauf des Workshops finden Sie nachfolgend. Um eine effektive Arbeitsatmosphäre zu gewährleisten, ist die Zahl der Teilnehmenden begrenzt.

**Also zögern Sie nicht und melden Sie sich noch heute an!**

## Ablauf des offenen Workshops zur

Sozialkompetenz im Umgang mit Kunden  
Donnerstag, den 21. Juni 2018:

- 10.00 Uhr** *Herzliches Willkommen,  
Vorstellungsrunde*
- 10.30 Uhr** *Wieso kann es passieren, dass es  
zwischenmenschlich nicht funkt?  
(u.a. Bedürfnisse. Transaktionsanalyse.  
Emotionale Intelligenz)*
- 11.15 Uhr** *Wirkfaktoren des ersten Eindrucks und  
Möglichkeiten der Beeinflussung*
- 12.00 Uhr** *Fragebogen mit einer Tasse Kaffee:  
Wie wirke ich auf andere?*
- 12.30 Uhr** *Mittagspause beim Italiener*
- 14.00 Uhr** *Entwicklung von Sozialkompetenz, unter  
Zugrundelegung meines persönlichen  
Verhaltensprofils*
- 15.30 Uhr** *Kaffeepause*
- 15.45 Uhr** *Rollenspiele – (Übung des Gelernten)*
- 16.15 Uhr** *Reflektionen, Fragen und Antworten*
- 17.00 Uhr** *Ende des Workshops*



Durch den Tag begleitet Sie Klaus Otto,  
Seniortrainer und Businesscoach,  
Vorstand NAVISANA eG:



Mein Anliegen für diesen Workshop-Tag ist, dass wir uns gemeinsam dem Thema der Sozialkompetenz widmen. Wir kommen in einen Austausch eigener und von anderen gemachten Erfahrungen und schärfen dadurch unsere Wahrnehmung für das schöne schwere Miteinander.

Zugrunde liegen Modelle der Wissenschaft, auf die wir kurz eingehen, um sie rasch als Werkzeuge zur Variierung unseres eigenen Verhaltens nutzbar zu machen. Damit wird dieser Tag zum Praxistag, lebendig, humorvoll, interaktiv.

Ich selbst war und bin u.a. in Sachen „Persönlichkeitsentwicklung, Vertriebscoaching, unternehmerische Kulturveränderung (Schaffen einer Vertrauenskultur mithilfe des iBGM - innovatives Betriebliches Gesundheits Management)“ unterwegs und freue mich, mit Ihnen an diesem Tag zusammenzuarbeiten.