

## 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:

Freitag, 5. April 2019, 10.00-17.00 Uhr

Ort:

NAVISANA, Emil-Scheiterer-Platz 7, 50858 Köln

Preis:

250 € / Teilnehmer\*in, zzgl. MwSt.

Anmeldung(en) bitte bis zum 1. April 2019 unter [info@navisana.com](mailto:info@navisana.com).

NAVISANA für Unternehmen macht sich stark, dass Sie mit dem Schwerpunkt auf das Leben von Beziehungen (bevor es zur Sache geht) zukunftsfähig, nachhaltig und somit erfolgreich arbeiten können.

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](mailto:info@navisana.com).



NAVISANA GbR  
Emil-Schreiterer-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.

Über einen Fragebogen erhalten Sie Auskunft, wie Sie auf andere wirken. Wir schauen auf die Wirkung des ersten Eindrucks und wie Sie ihn günstig beeinflussen können. Die Kommunikation an sich spielt eine große Rolle und wie es Ihnen gelingt, weiterhin authentisch, sich wie ein Chamäleon an den Verhaltenstyp des Kunden heranzutasten. In kurzen Rollenspielen können die Erkenntnisse des Tages anschließend trainiert werden.

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  
am Freitag, 5. April 2019:

- 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, Leitung NAVISANA



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 GesundheitsManagement)“ unterwegs und freue mich, mit Ihnen an diesem Tag zusammenzuarbeiten.