

## Ergänzende Informationen zu den einzelnen Themenmodulen und deren Inhalten

### Modul 1: „Kommunikation verstehen und zielsicher einsetzen“

Gruppe A: Dienstag, 29.10.2019, 9.00 bis ca. 17.00 Uhr (Leitung: Simone Marwede)

Gruppe B: Mittwoch, 30.10.2019, 9.00 bis ca. 17.00 Uhr (Leitung: Simone Marwede)

Das Wissen um die Eigenarten und Techniken der Kommunikation ist notwendig, um diese zielsicher und begeisternd einsetzen zu können.

#### Themen in dem Seminar:

- **Dynamiken** zwischen Sender und Empfänger kennen und steuern
- Kommunikations**filter**
- **Wahrnehmung und Interpretation**
- Was sage ich? Was höre ich? **4 Seiten einer Nachricht**
- **Beziehungsaufbau:** Rapport, Small Talk
- Die Wirkung der Sprache: **Positive Worte und Powerkommunikation**

### Modul 2: „Kundenbeschwerden geschickt annehmen und in Begeisterung verwandeln“

Gruppe A: Dienstag, 26.11.2019, 9.00 bis ca. 17.00 Uhr (Leitung: Simone Marwede)

Gruppe B: Mittwoch, 27.11.2019, 9.00 bis ca. 17.00 Uhr (Leitung: Simone Marwede)

Es ist nicht immer einfach, bei aufgebrachtten Kunden oder auch ungerechtfertigter Kritik besonnen zu bleiben und lösungsorientiert vorzugehen. Dieser Workshop hält für Beschwerdesituationen wirkungsvolle **Strategien der Konfliktlösung** parat.

#### Themen in dem Seminar:

- Hinter die Kulissen blicken:
  - o Was passiert im Beschwerdefall?
- Es geht um mich!
  - o Die Macht der **inneren Einstellung:** Erfolgsrezepte
  - o **Selbstmanagement-**Strategien: Wie ich mich „präpariere“
- **Perspektivwechsel:** Was brauchen unzufriedene Kunden?
- **Konfliktlöse-Techniken**
  - o Phasen des Beschwerdegesprächs beachten
  - o Rhetorische „Tipps und Tricks“ für brisante Situationen
  - o Gute Fragen stellen
  - o Wirklich zuhören
- Praktische Beispiele: **Ausprobieren und begeistern!**

### Modul 3: „Überzeugend wirken: Präsenz, Ausstrahlung, Charisma!“

Gruppe A: Dienstag, 07.01.2020, 9.00 bis ca. 17.00 Uhr (Leitung: Simone Marwede)

Gruppe B: Mittwoch, 08.01.2020, 9.00 bis ca. 17.00 Uhr (Leitung: Simone Marwede)

Wann lassen wir uns von Produkten und Dienstleistungen **überzeugen**? Wenn der **Mensch**, der diese anbietet **überzeugend ist!** Eine sichere **Präsenz**, eine positive **Ausstrahlung** und eine gute Portion **Charisma** sind Schlüsselfaktoren, um begeistern zu können.

#### Themen in dem Seminar:

- **Wie wirke ich? Was strahle ich aus?**
- Wie entsteht **Wirkung**?
- Was ist **Ausstrahlung**? Was ist **Charisma**?
- Wie kann ich **überzeugend wirken und überzeugen**?

Methodik: Reflexion, Diskussion, kleine Präsentationen, Feedback, psychologisches Input, Videoaufnahmen

#### **Modul 4: „Improvisations-Kompetenz: Flexibilität, Ausdrucksstärke, Charisma!“**

Gruppe A: Mittwoch, 19.02.2020, 9.00 bis ca. 17.00 Uhr (Leitung: Oliver Pauli)

Gruppe B: Donnerstag, 20.02.2020, 9.00 bis ca. 17.00 Uhr (Leitung: Oliver Pauli)

Im Alltag müssen wir ständig improvisieren und auf Veränderungen reagieren. In diesem Training steht genau diese Kompetenz im Mittelpunkt: **Wie flexibel bin ich, wie schnell kann ich improvisieren und wie kann ich die improvisierte Kompetenz gut verkaufen?**

Ein **Theaterregisseur** aus dem **Improvisations-Theater** wird die Teilnehmer **herausfordern, unterstützen** und ihnen **zieldienliche Hinweise** geben, ihre Improvisations-Kompetenz zu erweitern.

#### **Modul 5: „Klartext für Kunden: Emails und Briefe beziehungsorientiert verfassen“ (zeitgemäße Businesskorrespondenz)**

Gruppe A: Mittwoch, 11.03.2020, 9.00 bis ca. 17.00 Uhr (Leitung: Simone Marwede)

Gruppe B: Donnerstag, 12.03.2020, 9.00 bis ca. 17.00 Uhr (Leitung: Simone Marwede)

Korrespondenz ist ein Mittel des **Beziehungsmarketings** eines Unternehmens. Jedes einzelne Wort schafft einen Eindruck beim Leser und gestaltet so seine Sympathien. Wichtige Grundlagen der modernen schriftlichen Kommunikation zu kennen und einzuüben ist also eine **wichtige Kompetenz von Menschen im Kundenkontakt**.

Alle Seminare finden in den Räumlichkeiten der Lebenshilfe Sylt e.V., Bastianstraße 22A (Wld) statt.

---

#### Das sind Ihre Trainer:

**Simone Marwede, Diplom-Psychologin**



Die gebürtige Sylterin, Diplom-Psychologin, Kauffrau und ausgebildete Beraterin begleitet die Teilnehmer durch die einzelnen Workshopveranstaltungen.

Ihre Erfahrung hat sie in jahrelanger und vielfältigster Tätigkeit in wirtschaftlichen Kontexten erworben; dabei bilden Beschäftigungen in Trainingsinstituten und in Bereichen der Personalentwicklung den bedeutsamen Hintergrund ihrer Expertise. Seminare und Workshops gestaltet sie seit 1999.



Das 4. Modul (Improvisation) findet unter der Leitung von **Oliver Pauli** statt. Er ist Kommunikationstrainer, Moderator, Coach und Kopf des **placebotheaters**, einem preisgekrönten Schauspielensembles aus Münster.



## Verbindliche Anmeldung zur Workshopreihe (5 Termine / Themenmodule)

(bitte bis **spätestens 04. September 2019** an Fax 0 46 51 / 2 88 41 oder info@sylter-unternehmer.de)

Für die Workshopreihe melde/n ich/wir an:

|                  |                   |                          |
|------------------|-------------------|--------------------------|
| _____<br>Vorname | _____<br>Nachname | _____<br>Gruppe A/B/egal |
| _____<br>Vorname | _____<br>Nachname | _____<br>Gruppe A/B/egal |
| _____<br>Vorname | _____<br>Nachname | _____<br>Gruppe A/B/egal |
| _____<br>Vorname | _____<br>Nachname | _____<br>Gruppe A/B/egal |

Komplett-Preis für alle Workshops / Termine (inkl. gemeinsamen Mittagessen): **895 Euro netto (Vorzugspreis für SU-Mitglieder!)** Sollte nur eine Gruppe zustande kommen, gilt der jeweils erste Termin.

Ihre Firmendaten:

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Anschrift (Straße, PLZ, Ort)

Kontakt für Anmeldebestätigung und weitere Korrespondenz:

\_\_\_\_\_  
Email

\_\_\_\_\_  
Telefon

Für die anfallende(n) Workshopgebühr(en) bitte ich um  Rechnung  Bankeinzug

IBAN \_\_\_\_\_

BIC \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

(Die vorgenannte Gebühr für die Workshopreihe ist nach Durchführung des ersten Workshops/Themenmoduls fällig. Die Mandatsreferenznummer wird bei der Abbuchung mitgeteilt. Es handelt sich um eine SEPA-Basislastschrift. Wir bitten um Verständnis, dass wir uns die Erhebung der Workshopgebühr auch dann vorbehalten, wenn die Teilnahme kurzfristig abgesagt wird und der Platz nicht anderweitig besetzt werden kann oder der angemeldete Teilnehmer zum Workshop nicht erscheint. Bei Nichterreichen der erforderlichen Teilnehmerzahl bleibt eine Absage vorbehalten).