

Business Knigge für Azubis

Sicherer Umgang mit Kunden und Kollegen

Oft wissen Auszubildende nicht, wie sie sich Kunden gegenüber verhalten sollen. Besonders Konfliktsituationen erzeugen Unsicherheiten. Für eine gute Kundenbindung und einen Umgang mit Einwänden und Reklamationen ist es wichtig bereits Auszubildende frühzeitig im Umgang mit Kunden zu schulen und ihnen Möglichkeiten aufzuzeigen.

Ihre Auszubildenden lernen, welche Besonderheiten die Kundenkommunikation mit sich bringt. Ihnen wird die Möglichkeit gegeben, sich in einer geschützten Atmosphäre, auch in schwierigen Situationen auszuprobieren und eine Lösung zu finden. Neben der Kommunikation lernen sie darüber hinaus die wichtigsten Verhaltensweisen und Umgangsformen im Unternehmensalltag kennen.

Inhalte:

- Einführung in die Kundenkommunikation
- Besonderheiten der Kundenkommunikation
- Führen von persönlichen Kundengesprächen
- Business Etikette für Azubis
- Kleider machen Leute
- Erfahrungsaustausch

Praktische Beispiele und Übungen ergänzen die Trainingsinhalte.

Umfang des Workshops	1 – 2 Trainingstage
Teilnehmer	Auszubildende aller Lehrjahre
Teilnehmerzahl	maximal 12 TeilnehmerInnen
Ihre Investition	1.500 € pro Trainingstag + MwSt. zzgl. Organisationsleistungen und Reisekosten

Über die Trainerin:

Claudia Schmitz

Expertin für Moderation, Training, Personalauswahl & Personalentwicklung



Ich bin Inhaberin der Weiterbildungsagentur Intercommotion. Meine Trainingsschwerpunkte liegen in der Verbesserung der Kommunikation von Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kunden, sowie in der Moderation von Großgruppen und die Ausbildung von Mitarbeitern zu internen Trainern im Unternehmen. Darüber hinaus berate ich kleine und mittelständische Unternehmen in den Themen Personalauswahl und Personalentwicklung.

Bereits während meines Studiums der Erziehungswissenschaften, Psychologie und Wirtschaftswissenschaften arbeitete ich als freiberufliche Trainerin und Beraterin. Dort sammelte ich Erfahrungen mit heterogenen Gruppen unterschiedlichen Alters, Niveaus sowie unterschiedlicher Motivation und entdeckte meine Leidenschaft Menschen in Veränderungsprozessen zu unterstützen. Außerdem sammelte ich Erfahrung in der Führung von dezentralen Teams und gründete die BDSU TrainerAkademie – ein Pool von studentischen Trainern – und bildete diese aus.

Meine verschiedenen Stationen in der Personalentwicklung und Personalauswahl fanden in kleinen, mittelständischen Unternehmen und auch Konzernen statt. Einige dieser Stationen fanden im Ausland statt, so dass meine Angebote auch auf Englisch durchführbar sind.

Aus- und Weiterbildungen:

Ausbildung zum Systemischen Business Coach, Metaforum, 2012
Coachingausbildung, Universität Bielefeld 2007/2008
Train-the-Trainer, Gayk Personalmarketing 2007
E-Trainingausbildung, Universität Bielefeld 2006/2007
Moderatorenausbildung, Universität Bielefeld 2005/2006
Assessmentausbildung, Regionales Bildungsbüro des Kreises Herford 2005

Regelmäßig baue ich mein Wissen und meine Erfahrungen durch Supervisionsrunden mit anderen erfahrenen Trainern und Beratern aus.