

## ÜBERZEUGENDE KOMMUNIKATION UND RHETORIK für den kunden- und vertriebsorientierten Innendienst

*Intervalltraining 3 Tage (2 + 1)*

### **Trainingsziel**

Das Training "Überzeugende Kommunikation und Rhetorik im Innendienst" soll den Teilnehmern ermöglichen, durch eine positive innere Einstellung und bewussten Umgang mit einfachen und schwierigen Praxissituationen sich selbst, das Team und letztendlich das Unternehmen nach innen und außen optimal zu präsentieren. Dazu gehört insbesondere die erfolgs- und zielorientierte Unterstützung des Vertriebes bzw. Außendienstes. Verantwortung soll nicht als Problem diskutiert werden sondern als bewusste Chance gelebt werden.

### **Trainingsinhalte**

- Welche Ziele haben wir? Wie setzen wir unsere Persönlichkeit ein, um diese zu erreichen? Wie ist unsere innere Einstellung? Chancenmensch oder Problemdenker?
  - Situations- und Ursachenanalyse
- Wie sprechen wir mit anderen –wie verkaufen wir uns nach innen?
  - Rhetorik + Präsentation unserer Person und Anliegen)?
- Wir üben uns tagtäglich im Umgang mit anderen Menschen. Wie wichtig ist dabei der Umgang mit uns selbst? Inwiefern ist der Umgang mit uns selbst Grundlage für die Beziehung mit anderen?
- Welche Vorstellungen bewegen uns? - Wie oft stehen wir uns selbst im Wege?
- Stress! Woher kommt Stress und wie gehen wir damit um?
- Welche unserer persönlichen Ressourcen werden voll ausgeschöpft? Wo blockieren wir uns selbst?
- Was ist Voraussetzung um erfolgreiches Kundengespräche zu führen?
- Wie erleben uns Kunden beim persönlichen Kontakt (Telefon, pers. Verhandlung u.ä.)? Wie "verkaufen" wir uns nach außen?
- Was ist die Voraussetzung, um zielorientierte Gespräche mit den Außendienstmitarbeitern zu führen?
- Wie wichtig ist es für den Umgang mit anderen Menschen, sie wirklich zu verstehen? Welche praktische Bedeutung hat das Zuhören-können für das gegenseitige Verständnis?
- Wie können wir Beschwerden und Konflikte nicht ertragen, sondern managen?
  - Konfliktentstehung – Konflikterkennung – Konfliktlösung - Konfliktvermeidung

### **Trainingskonzept**

Methodisches Ziel ist, diese Fragen durch Analyse und praktische Übungen zu beantworten und individuelle Lösungen für den Einzelnen herauszufinden. Konsequente Umsetzung im beruflichen sowie privaten Alltag wird durch praktische Aufgabenstellungen und den persönlichen Chancenplan gefordert.

Am Ende des Trainings erhält jeder Teilnehmer ein persönliches Teilnahmezertifikat