

KHW Ortenau BGA Wasserstr. 17 77652 Offenburg

An alle Ausbildungsbetriebe !!

Knigge Kurs für Ihre/n Auszubildende/n Sicher und sympathisch im Umgang mit Kunden - Gut ankommen von Anfang an !!

Sehr geehrte Geschäftsleitung und sehr geehrte Ausbilder,

Ihre Auszubildenden präsentieren **Ihren** Betrieb bei **Ihren** Kunden !!!

Wir bieten Ihnen für Ihre/n jetzigen oder in Kürze beginnenden Auszubildende/n hierzu einen 1-tägigen Erlebnis Workshop für handwerkliche Berufsneulinge an.

Thema: **„Sicher und sympathisch im Umgang mit Kunden –
gut ankommen in der Ausbildung, Lernerfolge von Anfang an.“**

Wann: **Donnerstag, 23. November 2023 ODER
Freitag, 24. November 2023
jeweils 09.00 Uhr – 17.00 Uhr**

Wo: **Wasserstraße 17, (Haus des Handwerks),
Sitzungsraum, 3. Obergeschoss, 77652 Offenburg**

Unser Experte, Herr Stefan Graßmann von der Simonis Service Kultur, hat sich auf das kurzweilige und anschauliche Training mit Auszubildenden spezialisiert. Die Teilnehmer gewinnen mehr Sicherheit im Kundenumgang, üben und lernen praxisgerechte Verhaltensweisen und können so für begeisterte Kunden sorgen!

Als Seminar-Highlight werden die wichtigen Signale aus Körpersprache, Mimik und Gestik mit einbezogen. Außerdem erfahren die Auszubildende wichtige Tipps, wie sie von Anfang an besser ankommen - bei Kollegen, beim Chef, beim Ausbilder und Kunden - somit kann die Ausbildung erfolgreicher gestaltet werden.

Folgende Inhalte werden im Erlebnis Workshop vermittelt:

- Mehr Sicherheit und Freude im Umgang mit Kunden als Azubi
- Perspektivwechsel -die typische Sicht des Kunden, seine Wünsche und Bedürfnisse
- Kunden verstehen: Welchen Kundentyp habe ich vor mir ?
- Serviceorientierte Verhaltensweisen im Umgang mit Kunden in allen Situationen
- Das äußere Erscheinungsbild - Signale des Vertrauens: Mimik, Körpersprache, Stimme, Kleidung...
- Gefordert und gefördert - gut auskommen mit Kollegen und Chef
- So bringe ich mich als Azubi aktiv ein
- Leichter lernen von Anfang an - Frust und Ärger damit vermeiden

In Einzel- und Gruppenarbeiten werden die Auszubildenden auf diese verschiedenen Situationen sensibilisiert.

Stefan Grassmann ist gelernter Zimmermann und Schauspieler, hat Erfahrungen als Chef mit eigener Bodenlegerfirma und ist seit über 10 Jahren Spezialist für Verhaltenstrainings im Handwerk.

Der Erlebnis Workshop kostet Sie inklusive Ganztagsverpflegung 190,00 EUR (zzgl. MwSt.) pro Person.

Im Preis ist das offizielle Begleitbuch zum Workshop für den langfristigen Erfolg des Gelernten **„Sicher und sympathisch beim Kunden auftreten“** von Umberta Andrea Simonis im Wert von 25,00 EUR inklusive.

Bitte melden Sie Ihre/n Auszubildende/n bis zum 16. Oktober 2023 mit anhängendem Anmeldebogen schriftlich an.

Wir freuen uns auf einen spannenden, erlebnisreichen und ergebnisreichen Tag mit Ihrer/m Auszubildenden und werden am Workshop selbstverständlich die dort geltenden Corona-Regeln des Landes Baden-Württemberg einhalten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team der Kreishandwerkerschaft Ortenau



Michaela Moser