



Business-Knigge Seminar

für Fach- und Führungskräfte mit Kundenkontakt



Erscheinungsbild: Dresscode und Pflege

- Die Teilnehmer werden darauf sensibilisiert, dass ein angemessenes und gepflegtes Erscheinungsbild wesentlich zum Erfolg der eigenen Person und somit auch des ganzen Unternehmens beiträgt.
- Der Kodex für die Bekleidung und die Wirkung im Berufsleben werden thematisiert: Jackett, Hose, Hemd, Krawatte, Rock, Bluse, Kostüm, Unterbekleidung, Schuhe, Strümpfe, Uhr und übriger Schmuck, Namensschilder. Das kleinste übersehene Detail kann zu einem Stilbruch führen.
- Die beste Kleidung ist nutzlos, wenn die Person, die in ihm steckt, ungepflegt darin auftritt. Die Teilnehmer erfahren die Möglichkeiten der *Gesichts- und Körperpflege*; Hautreinigung, Schwitzen, Düfte, Haar- und Bartpflege sowie die gesunde Ernährung werden unter anderem auch angesprochen.
Hände sind unsere Visitenkarte: die Hand- und Nagelpflege ist ein weiterer Bestandteil dieses Moduls. Im praktischen Teil können die Teilnehmer das Erlernte direkt umsetzen. Hierfür werden hochwertige Kosmetik- und Pflegeprodukte zur Verfügung gestellt.
Als diplomierte *International Stagecolor Make-up Artist* gebe ich auf Wunsch gerne auch individuelle Beratung.

Allgemeine Umgangsformen und Geschäftsessen

- Nach Besuch der Schule des ehrwürdigen Butlers Peter Isler dürfen wir Ihnen außerdem als weitere Module die Themen allgemeine Umgangsformen und Geschäftsessen für ein

kundengerechtes und kompetentes Auftreten anbieten. Den Teilnehmern wird von uns die angesagtesten Knigge Regeln wieder ins Gedächtnis gerufen. Diese Module umfassen:

Allgemeine Umgangsformen:

- das Grüßen, Begrüßen und Bekanntmachen
- Duzen/Siezen
- der Gang auf Treppen und Strassen, das Verhalten in Aufzügen
- Smalltalk – Einstieg, Übergang, eleganter Ausstieg und Tabuthemen
- die Sitzordnung
- »Ritual der Visitenkarte«
- der Kundenempfang
- das Telefonieren
- mit Kunden im Auto



Geschäftsessen:

- die Bestecksprache
- das stilichere Genießen unterschiedlichster Speisen
- Trinkritual
- Tischreden – Dauer und Inhalt
- Rauchersitten
- Die Rechnung und das Trinkgeld
- mit Eleganz Peinlichkeiten angehen



Auf Wunsch besteht die Möglichkeit, dieses Modul mit einem 3-Gänge-Menü praktisch umzusetzen.



Körpersprache

- Unzählige wissenschaftliche Studien belegen, dass die nonverbale Kommunikation über 93% der Wahrnehmung ausmacht! Den Teilnehmern wird die Wichtigkeit des ersten Eindrucks auf wirkungsvolle Weise bewusst.
- Die Teilnehmer werden auf die eigene Körpersprache und deren Wirkung auf andere sensibilisiert.
- Haltung und Stimme – worauf muss ich achten?
- Die wichtigsten Merkmale der Körpersprache und deren Interpretation werden vermittelt.
- Auf die Gefahr der Fehlinterpretation wird mit praxisnahen Beispielen hingewiesen.
- Die Distanzzonen sind im Verkauf ein unumgänglicher Themenbereich, welcher, wie die übrigen Handlungen auch, im Erfahrungsaustausch noch weiter vertieft werden.



Die Trainerin

Betül Yaman: »Zufriedene Kunden sind der Schlüssel eines dauerhaft erfolgreichen Unternehmens. Meine Seminare sind wie ein Werkzeug, das ich Ihnen in die Hände gebe. Sie können davon Gebrauch machen und diese gezielt in Ihrem Leben einsetzen. Ich kann Ihnen versichern, dass Ihr beruflicher und auch persönlicher Erfolg nicht lange auf sich warten lassen wird.«