

Zwei wichtige Themen für Start und Erfolg im beruflichen Alltag!

## Trainings-Programm für Auszubildende

### - Ein RKW-Spezialseminar für Auszubildende in der bayerischen Wirtschaft

*"Ey, das ist geil"! Ihr Sprachgebrauch, Ihre Umgangsformen und Verhaltensweisen im persönlichen Kontakt und beim Telefonat sind mitentscheidend für Image und Wertschätzung Ihrer Firma. Gewinnendes und höfliches Verhalten sind erlernbar, "kosten nichts" und bringen Ihnen selbst eine Menge Vorteile im Berufs- und Privatleben!*

*Dieses Seminar will eine Starthilfe geben nach dem Motto: "Gleich von Anfang an richtig machen" und "Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance"!*

**Ein Tag, der sich für Sie als Teilnehmer/-in selbst lohnt, aber auch in erster Linie für das Unternehmen nachhaltig Früchte trägt!**

Zwei Kernthemen, ein Seminar:

- 1) Der gute Ton am Telefon: höflich und kundenorientiert  
Durch besseren Umgang mit Kunden haben Sie mehr Erfolg im Geschäftsleben
- 2) Die guten Umgangsformen im Alltag  
Mehr Erfolg durch gewinnendes Auftreten

**Seminarinhalte siehe Rückseite >>>>>**

Referentin:

**G. Rapke**, Trainerin für Kommunikation, Persönlichkeitsentwicklung

Termin/Ort:

**31. Januar 2012**, RKW München, Gustav-Heinemann-Ring 212, Sem. V-12-701  
**16. Februar 2012**, RKW Nürnberg, Frauentorgraben 3, Sem. V-12-703  
**27. Februar 2012**, RKW Nürnberg, Frauentorgraben 3, Sem. V-12-718

Uhrzeit/Teilnehmergebühr:

09.00 bis 16.30 Uhr / 298 € (RKW Mitglieder erhalten Nachlass!)  
Der angegebene Preis gilt pro Person und beinhaltet die ausführlichen Arbeitsunterlagen,  
Tagungsgetränke und Mittagsimbiss!  
Abmeldung 7 Tage vor Termin kostenfrei; danach volle Gebühr oder Ersatzteilnehmer/-in!



⇒ **Beachten Sie bitte auch die Rückseite** ⇒ ⇒ **Beachten Sie bitte auch die Rückseite** ⇒

**Fax-Anmeldung:**  
**089/67 00 40 40**

Telefon 089/67 00 40 34  
email: [novello@rkwbayern.de](mailto:novello@rkwbayern.de)

**[www.rkwbayern.de](http://www.rkwbayern.de)**

RKW Bayern  
Rationalisierungs- und  
Innovationszentrum der  
Bayerischen Wirtschaft e.V.  
Postfach 83 07 49  
81707 München

**München, 31.01.12** / V-12-701

**Nürnberg, 27.02.12** / V-12-718

**Nürnberg, 16.02.12** / V-12-703

\_\_\_\_\_  
Firma  
\_\_\_\_\_  
Straße  
\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort  
\_\_\_\_\_  
Telefon/Fax  
\_\_\_\_\_  
e-Mail

Teilnehmer/-innen: Name, Vorname, Funktion

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Ansprechpartner/-in - Unterschrift

⇒ **Beachten Sie bitte auch die Vorderseite** ⇒

## Seminarinhalte:

### 1) Der gute Ton am Telefon: höflich und kundenorientiert Durch besseren Umgang mit Kunden haben Sie mehr Erfolg im Geschäftsleben

Sie repräsentieren Ihre Firma und vermitteln dem/r Anrufer/-in einen ersten - entscheidenden - Eindruck! Guter Ton und Höflichkeit sind heute mehr denn je gefragt. Kontaktfähigkeit und Gewandtheit im Gespräch und sicherer, gewinnender Umgang mit Kunden sowie Kollegen/-innen sind unerlässliche Eigenschaften. Diese Fähigkeiten werden Ihren beruflichen Weg ebnen und Ihnen in Ihrem privaten Bereich von hohem Nutzen sein!

In diesem Spezialseminar erhalten Sie umfassende Tipps und trainieren in praxisgerechten Rollenspielen. Sie erfahren die "goldenen Regeln der Kommunikation" und lernen, welche Ausdrücke und Formulierungen Sie unbedingt vermeiden sollten; Sie trainieren, wie Sie schwierige Situationen meistern! Sie persönlich gewinnen dadurch!

### 2) Die guten Umgangsformen im Alltag Mehr Erfolg durch gewinnendes Auftreten

Für den ersten Eindruck haben Sie keine zweite Chance! Körperhaltung, Mimik, Gestik, Blickkontakt sind Ihre persönliche Visitenkarte und "verraten" Ihre Einstellung dem Anderen gegenüber. Ihr richtiges Business-Outfit betont oder beeinträchtigt Ihre Wirkung; die richtige Kleidung zum richtigen Anlass. Gewinnen Sie mit Ausstrahlung und Charisma - wirken Sie immer positiv und angenehm. Kommunizieren Sie souverän und überzeugend: Stimmlage, Sprechtempo, Satzbau, Umgangssprache! Beherrschen Sie die richtigen Umgangsformen: Höflichkeitsregeln, Grüßen, Begrüßen, Vorstellen, Bekanntmachen. Beachten Sie, was andere irritieren, beleidigen, verletzen kann. Praktizieren Sie Humor und Schlagfertigkeit, dosieren Sie Komplimente richtig.

**Ihre Referentin: G. Rapke**, Trainerin für Kommunikation, Persönlichkeitsentwicklung

⇒ **Beachten Sie bitte auch die Vorderseite** ⇒ **Beachten Sie bitte auch die Vorderseite** ⇒

**Fax-Anmeldung:  
 089/67 00 40 40**

Telefon 089/67 00 40 34  
 email: [novello@rkwbayern.de](mailto:novello@rkwbayern.de)

**[www.rkwbayern.de](http://www.rkwbayern.de)**

RKW Bayern  
 Rationalisierungs- und  
 Innovationszentrum der  
 Bayerischen Wirtschaft e.V.  
 Postfach 83 07 49  
 81707 München

**München, 31.01.12** / V-12-701

**Nürnberg, 27.02.12** / V-12-718

**Nürnberg, 16.02.12** / V-12-703

Teilnehmer/-innen: Name, Vorname, Funktion

\_\_\_\_\_  
 Firma

\_\_\_\_\_  
 Straße

\_\_\_\_\_  
 PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
 Telefon/Fax

\_\_\_\_\_  
 e-Mail

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ansprechpartner/-in - Unterschrift