



Azubis können KUNDISCH

15 wichtige Fragen

Fragen, die Sie sich stellen sollten,
wenn Sie als Ausbildungsbetrieb tätig sind

Die Checkliste

Nachfolgende Fragen geben Orientierung bei der Beurteilung Ihrer Auszubildenden (im Weiteren Azubis genannt) in Bezug auf Kommunikation, Verhalten, Wahrnehmung, Innen- und Außenwahrnehmung. Natürlich treffen nicht immer alle Fragen auf alle Betriebe gleichermaßen zu. Doch der erfahrene Unternehmer weiß, dass es auf den richtigen Mix ankommt.

- ▶ Welche Standards gibt es in Ihrem Unternehmen in Bezug auf die interne Kommunikation, den Umgang aller Mitarbeiter untereinander und dem Verhalten Kunden gegenüber?
- ▶ Wie ist das allgemeine Erscheinungsbild Ihrer Azubis?
- ▶ Welchen Eindruck hinterlassen Ihre Azubis beim Kunden?
- ▶ Wie präsentieren und repräsentieren Ihre Azubis Ihr Unternehmen und Ihre Angebote?
- ▶ Wie gut sind Ihre Azubis für Meetings vorbereitet?
- ▶ Wie steht es um das grundsätzliche Benehmen Ihrer Azubis?
- ▶ Wie sieht der Dresscode in Ihrem Unternehmen aus und wie wird dieser von Ihren Azubis eingehalten?
- ▶ Wie erhalten Ihre Azubis mehr Sicherheit und Souveränität im Umgang mit Kollegen und Kunden?
- ▶ Wie gut sind Ihre Azubis im Erkennen von und Umgang mit Konflikten geschult?

- ▶ Wie gut verstehen es Ihre Azubis zu präsentieren, zu diskutieren, Ideen zu entwickeln, ihre Arbeit selbstständig zu organisieren, Ziele zu setzen und selbstständig zu arbeiten und Zielsetzungen erreichen?
- ▶ Wie gut und selbstsicher sind Ihre Azubis im Kundenkontakt und an welchen Stellen gibt es Verbesserungspotenziale?
- ▶ Wie erlernen Ihre Azubis einen wertschätzenden Umgang mit Führungskräften, Kollegen UND Kunden?
- ▶ An welcher Stelle im Einstellungs-dreieck stehen Ihre Azubis und wie erfahren sie für sich selbst mehr über den Weg von der Einstellung hin zum Verhalten und weiter über die Reaktion hin zur Bestätigung/Veränderung des Verhaltens?
- ▶ Wie wird das Selbstbewusstsein Ihrer Azubis aufgebaut, gestärkt und kontinuierlich weiterentwickelt?
- ▶ Wie schaffen Sie ein Treibhausklima für eine erfolgreiche Ausbildung und steigern so die Attraktivität Ihres Betriebes für neue Azubis?

Das sind einige der Fragen, die uns immer wieder in Gesprächen mit Unternehmern und Personalverantwortlichen begegnen.

Ermöglichen Sie Ihren Azubis einen großartigen Start in ein neues Berufsleben und setzen Sie auf unser Ausbildungsangebot „Azubis entdecken Herzlichkeit“

Hier erhalten Ihre Azubis das nötige Rüstzeug, um im Tagesgeschäft noch souveräner und erfolgreicher zu agieren, und um zu einem positiven Aushängeschild für das Unternehmen gegenüber Kunden und zukünftigen Auszubildenden zu werden.

Ablaufplan

2-Tage-Seminar „Azubis können KUNDISCH“

Tag I • Beginn: 8.30 Uhr **Ende:** ca. 16.30 Uhr

8.30 - 10.00 Uhr **Selbstbildanalyse** (Wie sehe ich mich, wie sehen mich andere und wie werde ich wahrgenommen)

10.00 - 10.15 Uhr *Kaffeepause*

10.15 - 12.00 Uhr **Das kleine I x I im Kundenkontakt** (die Kunst der wahren Herzlichkeit, Kundenorientierung und -begeisterung)

12.00 - 12.45 Uhr *Mittagspause*

12.45 - 14.15 Uhr **Azubi-Knigge** • Teil 1 (Theorie)

14.15 - 14.30 Uhr *Kaffeepause*

14.30 - 15.45 Uhr **Azubi-Knigge** • Teil 2 (Praxis)

15.45 - 16.30 Uhr **Identitätsworkshop** • Teil 1 (so präsentiere ich mich in weniger als 10 Sekunden) Basis erarbeiten für ein neues/verändertes Selbstbild

Tag 2 • Beginn: 8.30 Uhr **Ende:** ca. 16.30 Uhr

- 8.30 - 10.00 Uhr **Identitätsworkshop** • Teil 2 (so präsentiere ich mich in weniger als 10 Sekunden) Ergebnisse präsentieren und im Rahmen der Präsentation die wichtigsten Inhalte des Vortages noch einmal auffrischen
- 10.00 - 10.15 Uhr *Kaffeepause*
- 10.15 - 12.00 Uhr **Präsentation und Rhetorik** (aus Basis des Identitätsworkshops und der dazu gehörenden praktischen Präsentation werden Fertigkeiten in Präsentation und Rhetorik vermittelt)
- 12.00 - 12.45 Uhr *Mittagspause*
- 12.45 - 14.15 Uhr **Konflikte erkennen, ansprechen und lösen** Teil I (Theorie)
- 14.15 - 14.30 Uhr *Kaffeepause*
- 14.30 - 15.45 Uhr **Konflikt erkennen, ansprechen und lösen** Teil 2 (Praxisübungen)
- 15.45 - 16.30 Uhr **So geht es weiter** (Zusammenfassung der beiden Tage, Rückmelderunde, effizientes Lernen lernen, Zeit- und Selbstmanagement)

Für wen ist dieses Seminar perfekt?

Dieses Seminar richtet sich an alle Auszubildenden mit und ohne Kundenkontakt.

Das bringt Ihnen als Ausbilder dieses Seminar:

1. Entwicklung der Verhaltenskompetenz:

Ihrer Auszubildenden, so dass sie sich sicherer im geschäftlichen Umfeld bewegen und noch aktiver am Geschäftsalltag teilhaben,

2. Steigerung der Kundenzufriedenheit:

Durch die im Seminar vermittelten Fertigkeiten sind Ihre Azubis sehr viel besser in der Lage, sich auf Kunden einzustellen.

3. Verbesserung der persönlichen Souveränität:

Durch das in Einzel- und Gruppenübungen erarbeitete, erlernte und vertiefte Wissen sind Ihre Auszubildenden sehr viel besser in der Lage, um sich selbst, ihr Unternehmen und ihre Angebote souverän und kundenorientiert zu präsentieren und zu repräsentieren.

Die Inhalte dieses 2-Tage-Seminars mit all seinen Einzel- und Gruppenübungen vermitteln alle für einen guten Start ins Berufsleben erforderlichen theoretische und praktische Fertigkeiten in Sachen Kommunikation, Umgangsformen, Menschenkenntnis, Präsentation, Selbstorganisation und Zielsetzung.

Diese Fähigkeiten sind unerlässlich im täglichen Umgang mit Kollegen und Kunden und helfen dabei, das Betriebsklima deutlich zu verbessern und im Kundenkontakt ein positives Erscheinungsbild zu vermitteln.

Ihre Investition: Die Investition in die wichtige Aus- und Weiterbildung Ihrer Azubis beträgt 498 € pro Kopf zzgl. Tagungspauschale, ggf. Übernachtung und der gesetzlichen Umsatzsteuer. In der Tagungspauschale sind die Raummiete, jeweils pro Tag zwei Kaffeepausen und ein gemeinsames Mittagessen (Buffet oder à la carte) enthalten.

Hinzu kommen ggf. Reise- und Übernachtungsspesen für den jeweiligen Referenten.

Bei Inhouse-Seminaren, mehr als 8 Teilnehmern pro Seminar oder einem Rahmenvertrag für eine Komplettbetreuung erstellen wir für Sie gerne ein individuelles Angebot.

Wer sind wir?



Wir sind Ursula Hartmann (International Business Coaching Expertin) und Marc Perl-Michel (Fokusveränderer und Businesscoach mit rund 30 Jahren Berufserfahrung). Gemeinsam bieten wir das Seminar „Azubis können KUNDISCH“ und machen so



Ihre Azubis fit für das Berufsleben, den wirkungsvollen Kundenkontakt und eine aktive Teilnahme am Geschäftsalltag.

Zu einer guten Ausbildung in Sachen wahrer Herzlichkeit gehören Umgangsformen, Stil, Diplomatie, Wertschätzung, Umgang mit Konflikten, Kundenbegeisterung, Persönlichkeit und Identität.

Wir zeigen, dass wahre Herzlichkeit nicht nur etwas ist, was man berufsmäßig einsetzen kann. Vielmehr vermitteln wir wahre Herzlichkeit als Lifestyle, mit der man jeden Tag sich selbst und andere Menschen begeistern kann.

Unsere regionale Aufstellung

Wir, Ursula Hartmann und Marc Perl-Michel, sind Kopf eines Trainer-Teams, das dieses Seminar exklusiv in ganz Deutschland anbietet.

Ursula Hartmann betreut die Seminare in **Nordrhein-Westphalen** und **Marc Perl-Michel** in **Berlin/Brandenburg**,

Die Auszubildenden von heute die Führungskräfte von morgen

Das bedeutet in der Praxis folgendes: Je besser der Start für einen Auszubildenden ist, um so wertvoller ist er in Zukunft für das Unternehmen.

Wir erfüllen mit unserem Seminar „Azubis entdecken Herzlichkeit“ die zentrale Herausforderung, Werte für das Unternehmen zu schaffen, indem wir den wertschätzenden Umgang mit Kunden und Kollegen vermitteln und den Auszubildenden auch das notwendige Rüstzeug mit auf den Weg geben.

Alles klingt gut? So geht es weiter ...

Wenn auch Sie Ihren Auszubildenden einen perfekten Start geben und Werte für das Unternehmen schaffen wollen, dann zögern Sie nicht und sprechen Sie mit uns über die Teilnahmemöglichkeiten an unserem Seminar.

Grundsätzlich gibt es drei unterschiedliche Varianten:

1. **als Inhouse-Seminar:** Bei geeigneten Räumlichkeiten und bei mindestens 10 Teilnehmern können wir dieses Seminar auch direkt bei Ihnen als Inhouse-Seminar durchführen.

2. **als Outhouse-Seminar:** Sollten Sie keine geeigneten Räumlichkeiten für Schulungen haben, dann kann dieses Seminar auch in einem ortsnahen Tagungshotel durchgeführt werden. Gerne kümmern wir uns um einen entsprechenden Tagungsort und stimmen direkt mit dem Verantwortlichen in Ihrem Unternehmen alles Weitere direkt ab.

3. **als offenes Seminar:** Wenn Sie weniger als 10 Auszubildende haben, dann können diese auch gerne an einem unserer offenen Seminare teilnehmen. Diese werden in Zukunft regelmäßig in ganz Deutschland durch uns, oder durch uns lizenzierte Partner, angeboten.

Aktuelle Termine finden Sie in Zukunft auf der Website

www.100ProzentKUNDISCH.de/herzlichkeit

So erreichen Sie uns persönlich ...

Gerne stehen wir Ihnen für ein persönliches Gespräch zu Verfügung.

Ursula Hartmann erreichen Sie wie folgt:

E-Mail: u.hartmann@ibc-experts.com

Telefon: +49 2737.22 69 38

Mobil: +49 162.21 472 31

Marc Perl-Michel erreichen Sie wie folgt:

E-Mail: m.perlmichel@mpmkonzept.de

Telefon: +49 33731.12 59-3

Mobil: +49 151.23 42 87 51

Unsere Empfehlung

Gehen Sie am besten jetzt gleich noch einmal die Fragen aus unserer Checkliste durch. Bestimmt erkennen Sie sofort wie wertvoll es für Sie und Ihr Unternehmen sein kann, wenn Sie Ihren Auszubildenden einen guten Start und eine Extraportion Souveränität mit auf den Weg geben. Letztlich profitieren alle davon.

Und so geht es weiter:

1. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf,
2. lassen Sie uns einen Termin finden und
3. ermöglichen Sie Ihren Auszubildenden die Teilnahme.