

# Modul 1

## Telefontraining: Sekretariat und Empfang

### Zielgruppe:

MitarbeiterInnen, die in der Telefonzentrale und am Empfang arbeiten.

### Zielsetzung:

Am Empfang oder im Sekretariat kommt Ihr Unternehmen zuerst in Kontakt mit Ihren Kunden. Hier entscheiden Form und Inhalt, Aufmerksamkeit und Zugewandtheit Ihres Personals, ob der Kunde bekommt, was er von Ihnen erwartet oder sich abgewiesen, nicht erwünscht fühlt. Oftmals gibt es keine zweite Chance.

### Inhalte:

- Die Voraussetzung: Die gute Organisation des Arbeitsplatzes
- Der erste Eindruck entscheidet - Wie Sie sich richtig melden
- Professionelles Weiterleiten der Anrufe
- Negative Nachrichten positiv vermitteln
- Umgang mit Fragetechniken
- Umgang mit schwierigen Menschen mittels Diplomatie und Fingerspitzengefühl
- Wie Sie Ihre Anrufer/ Besucher durch Freundlichkeit und Servicebewusstsein überzeugen
- Simulationsgespräche und Rollenspiele

<b>Dauer:</b>	Ein Schulungstag
<b>Zeit:</b>	8:30 bis 16:30 Uhr
<b>Teilnehmerzahl:</b>	mind. 6 TN, max. 12 TN
<b>Ort:</b>	Mannheim
<b>Preis:</b>	230 Euro pro Person
<b>Termine:</b>	Auf Anfrage

Sie erhalten 10 % Rabatt ab den dritten Teilnehmer Ihres Unternehmens auf den gesamten Preis.

Kontakt: 0178/5592470

Dieses Training kann auch als Firmenschulung gebucht werden. Preis / Termine auf Anfrage, bitte fordern Sie ein unverbindliches Angebot an: [office@maniaci.de](mailto:office@maniaci.de)

## Modul 2

### Reklamation und Beschwerden am Telefon meistern

#### Zielgruppe:

alle MitarbeiterInnen, die telefonisch erfolgreich Beschwerden behandeln wollen

#### Zielsetzung:

Wenn der Kunde oder Kollege komplexe Fragen hat, sich beschwert oder etwas reklamieren will, ist er oft ungeduldig, gereizt, unangemessen laut und wütend. Jetzt heißt es: Ruhe bewahren und zuhören und das selbst in schwierigen Situationen - aber wie? Sachverstand allein hilft meist nicht weiter, aber: den Umgang am Telefon kann man lernen!

#### Inhalte:

- Ursachen für Beschwerden erkennen
- Verhaltensmerkmale des Kritikers
- Reklamationen als Chance
- Strategien entwickeln im Reklamationsgespräch
- Umgang mit „schwierigen“ Kunden
- professionelles Beschwerdemanagement
- Stressmanagement
- Simulationsgespräche und Rollenspiele

<b>Dauer:</b>	Ein Schulungstag
<b>Zeit:</b>	8:30 bis 16:30 Uhr
<b>Teilnehmerzahl:</b>	mind. 6 TN, max. 12 TN
<b>Ort:</b>	Mannheim
<b>Preis:</b>	230 Euro pro Person
<b>Termine:</b>	Auf Anfrage

Sie erhalten 10 % Rabatt ab den dritten Teilnehmer Ihres Unternehmens auf den gesamten Preis.

Kontakt: 0178/5592470

Dieses Training kann auch als Firmenschulung gebucht werden. Preis / Termine auf Anfrage, bitte fordern Sie ein unverbindliches Angebot an: [office@maniaci.de](mailto:office@maniaci.de)

## Modul 3

### Professionell Telefonieren

#### Zielgruppe:

alle MitarbeiterInnen, die regelmäßig telefonischen Kundenkontakt haben

#### Zielsetzung:

Das Verhalten von Mitarbeitern am Telefon sagt dem Kunden viel über das Unternehmen aus. Eine positive Grundeinstellung, eine professionelle Gesprächsführung mit Einsatz von Klimafaktoren hinterlässt ein positives Bild vom Unternehmen.

Professionell geschulte Mitarbeiter beraten einen Anrufer freundlich. Sie helfen ihm kompetent oder leiten ihn an den richtigen Gesprächspartner weiter. Der erste Schritt vom Anrufer zum zufriedenen Kunden ist getan.

#### Inhalte:

- Selbsteinschätzung des telefonischen Erscheinungsbildes
- Die Meldung - der erste Eindruck
- Gesprächsführungstechniken
- Umgang mit Fragetechniken
- Die „no goes“ in der Telefonie
- Einsatz von positiven Formulierungen
- Umgang mit anspruchsvollen Gesprächspartnern
- Simulationsgespräche und Rollenspiele

<b>Dauer:</b>	Ein Schulungstag
<b>Zeit:</b>	8:30 bis 16:30 Uhr
<b>Teilnehmerzahl:</b>	mind. 6 TN, max. 12 TN
<b>Ort:</b>	Mannheim
<b>Preis:</b>	230 Euro pro Person
<b>Termine:</b>	Auf Anfrage

Sie erhalten 10 % Rabatt ab den dritten Teilnehmer Ihres Unternehmens auf den gesamten Preis.

Kontakt: 0178/5592470

Dieses Training kann auch als Firmenschulung gebucht werden. Preis / Termine auf Anfrage, bitte fordern Sie ein unverbindliches Angebot an: [office@maniaci.de](mailto:office@maniaci.de)

## Modul 4

### Präsentieren und Moderieren

#### Zielgruppe:

MitarbeiterInnen, die ihre Präsentationstechniken weiter verbessern und ausbauen möchten.

#### Zielsetzung:

Im Grunde sollte präsentieren doch so einfach sein: Gute Inhalte, überzeugende Argumente, viele Informationen und schon müssten meine Zuhörer überzeugt sein. Doch leider gelten in der Kommunikation noch ganz andere Gesetze und zählen andere Faktoren, als reine Fakten und Argumente. Sie lernen, wie Sie Ihre Präsentation für das Publikum interessant gestalten und erweitern Ihr Präsentations-Know-How.

#### Inhalte:

- Welche Präsentationstechniken setze ich wofür ein? Nutzung von Powerpoint, Flipchart, Video, etc.
- Wohin mit meinen Händen? Praktische Hinweise zu Gestik, Mimik, etc.
- Wie baue ich die Präsentation auf? Mit einer gelungenen Eröffnung und dem richtigen Spannungsbogen haben Sie schon halb gewonnen
- Was mache ich wenn es brenzlig wird? Methoden zum Umgang mit kritischen Situationen, unerwarteten Fragen und Angriffen.
- Wie bleibe ich ruhig? Umgang mit Nervosität, Black Out oder technischen Problemen.

<b>Dauer:</b>	Ein Schulungstag
<b>Zeit:</b>	8:30 bis 16:30 Uhr
<b>Teilnehmerzahl:</b>	max. 8 TN
<b>Ort:</b>	Mannheim
<b>Preis:</b>	550 Euro pro Person
<b>Termine:</b>	Auf Anfrage

Sie erhalten 10 % Rabatt ab den dritten Teilnehmer Ihres Unternehmens auf den gesamten Preis.

Kontakt: 0178/5592470

Dieses Training kann auch als Firmenschulung gebucht werden. Preis / Termine auf Anfrage, bitte fordern Sie ein unverbindliches Angebot an: [office@maniaci.de](mailto:office@maniaci.de)

## Modul 5

### Miteinander reden

#### Zielgruppe:

MitarbeiterInnen, Führungskräfte und alle, die mit professioneller Kommunikation mehr erreichen wollen.

#### Zielsetzung:

Um die Kommunikation erfolgreich zu gestalten und Missverständnisse zu vermeiden, benötigt man fundierte Kenntnisse über die psychologischen Grundlagen zwischenmenschlicher Beziehungen sowie über die Zusammenhänge im Kommunikationsgeschehen.

Aufbauend auf den im Grundkurs vermittelten kommunikationspsychologischen Modellen werden in diesem Seminar Methoden der Gesprächsführung erlernt und geübt.

#### Inhalte:

- Einsatz der Kommunikationsmittel
- Das Sender- Empfänger- Modell
- Die fünf Axiome der Kommunikation nach Watzlawick
- Die vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun
- Bedürfnispyramide nach Maslow
- Transaktionsanalyse nach Eric Berne
- Rollenspiele

<b>Dauer:</b>	Ein Schulungstag
<b>Zeit:</b>	8:30 bis 16:30 Uhr
<b>Teilnehmerzahl:</b>	mind. 6 TN, max. 12 TN
<b>Ort:</b>	Mannheim
<b>Preis:</b>	580 Euro pro Person
<b>Termine:</b>	Auf Anfrage

Sie erhalten 10 % Rabatt ab den dritten Teilnehmer Ihres Unternehmens auf den gesamten Preis.

Kontakt: 0178/5592470

Dieses Training kann auch als Firmenschulung gebucht werden. Preis / Termine auf Anfrage, bitte fordern Sie ein unverbindliches Angebot an: [office@maniaci.de](mailto:office@maniaci.de)

## Modul 6

### Mitarbeitermotivation im beruflichen Alltag

#### Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte, die Mitarbeiter führen und motivieren wollen

#### Zielsetzung:

Auf unsere Mitmenschen emphatisch einzugehen, ihre Handlungen, ihr Verhalten und ihre Motivationen zu verstehen, ist die Grundlage, um Menschen zu motivieren, führen und an sich zu binden. Erst wenn wir wissen oder einschätzen können, was in dem Anderen vorgeht, haben wir die Möglichkeit Einfluss zu nehmen, Konflikte zu minimieren oder motivierte Handlungen auszulösen. Sehen wir in dem Anderen immer zuerst den Menschen - mit seinen großen Stärken und seinen kleinen Schwächen. Sehen wir in unseren Mitmenschen nie nur das Mittel für unseren Zweck.

#### Inhalte:

- Die Folgen von Kritik
- Nachhaltige Wirkung von Demotivation
- Die wichtigsten Führungseigenschaften für eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Ihr eigenes Selbstwertgefühl
- Menschenfreundlich führen und motivieren
- Führen ohne zu kritisieren
- Die Beherrschung der Führungswerkzeuge

<b>Dauer:</b>	Ein Schulungstag
<b>Zeit:</b>	8:30 bis 16:30 Uhr
<b>Teilnehmerzahl:</b>	max. 10 TN
<b>Ort:</b>	Mannheim
<b>Preis:</b>	880 Euro pro Person
<b>Termine:</b>	Auf Anfrage

Sie erhalten 10 % Rabatt ab den dritten Teilnehmer Ihres Unternehmens auf den gesamten Preis.

Kontakt: 0178/5592470

Dieses Training kann auch als Firmenschulung gebucht werden. Preis / Termine auf Anfrage, bitte fordern Sie ein unverbindliches Angebot an: [office@maniaci.de](mailto:office@maniaci.de)

# Modul 7

## Konfliktmanagement

### Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte aller Bereiche, die ihre Kommunikations- und Handlungskompetenz erweitern wollen, um Konflikte konstruktiver und kreativer zu lösen.

### Zielsetzung:

Sie erkennen Konfliktursachen und erhalten das notwendige Wissen über die wirksamen Strategien erfolgreicher Konfliktarbeit. Außerdem erlernen Sie, wie man konstruktive und lösungsorientierte Konfliktgespräche führt. Dadurch erreichen Sie eine offene positive Haltung gegenüber schwierigen Situationen.

### Inhalte:

- Mögliche Konfliktursachen im Arbeitsprozess
- Selbsterkenntnis der eigenen Stärken und Schwächen in Konfliktsituationen
- Signale für Konfliktpotenzial frühzeitig erkennen
- Konstruktive und lösungsorientierte Konfliktgespräche führen- Win-Win-Situation schaffen
- Lösungsorientierte Frage- und Gesprächsführung
- Grundeinstellung zu Konflikten
- Erlernen von proaktiver Konfliktfähigkeit
- Rollenspiele

<b>Dauer:</b>	Ein Schulungstag
<b>Zeit:</b>	8:30 bis 16:30 Uhr
<b>Teilnehmerzahl:</b>	max. 10 TN
<b>Ort:</b>	Mannheim
<b>Preis:</b>	790 Euro pro Person
<b>Termine:</b>	Auf Anfrage

Sie erhalten 10 % Rabatt ab den dritten Teilnehmer Ihres Unternehmens auf den gesamten Preis.

Kontakt: 0178/5592470

Dieses Training kann auch als Firmenschulung gebucht werden. Preis / Termine auf Anfrage, bitte fordern Sie ein unverbindliches Angebot an: [office@maniaci.de](mailto:office@maniaci.de)

# Modul 8

## Erfolgreiche Telefonakquise

### Zielgruppe:

MitarbeiterInnen, die Akquise am Telefon betreiben

### Zielsetzung:

Sie lernen, Ängste der Kaltakquisition erfolgreich zu überwinden. Sie lernen, mehr Sicherheit bei Neukontakten und mehr Stärke und Souveränität bei Kaltkontakten zu gewinnen. Sie entwickeln einen Gesprächsleitfaden für Ihre erfolgreiche Akquise.

### Inhalte:

- Positiv besetzte Worte im Gesprächseinstieg
- Die richtige Fragetechnik nach der Gesprächseröffnung
- Der Telefonkontakt als wichtigste Form der Akquise
- Typische Hürden bei der Neukundenakquise
- Motiv- und Interessenslage eines potenziellen Kunden
- Kundenspezifische Vorteil- und Nutzenargumentation
- Sie erstellen die Vorteil-/Nutzenargumentationen bezogen auf Ihre individuellen Produkte und Dienstleistungen und setzen diese in den Übungen sofort um
- Abschlusstechniken gezielt anwenden

<b>Dauer:</b>	Ein Schulungstag
<b>Zeit:</b>	8:30 bis 16:30 Uhr
<b>Teilnehmerzahl:</b>	max. 10 TN
<b>Ort:</b>	Mannheim
<b>Preis:</b>	320 Euro pro Person
<b>Termine:</b>	Auf Anfrage

Sie erhalten 10 % Rabatt ab den dritten Teilnehmer Ihres Unternehmens auf den gesamten Preis.

Kontakt: 0178/5592470

Dieses Training kann auch als Firmenschulung gebucht werden. Preis / Termin auf Anfrage. Gerne unterbreite ich Ihnen auch ein Angebot speziell für Ihren Außendienst: [office@maniaci.de](mailto:office@maniaci.de)



## Modul 9

### Büroorganisation und Zeitmanagement

#### Zielgruppe:

Einzelunternehmer und MitarbeiterInnen aus Projektleitung, Meistereien, Sachbearbeiter, Assistenz, Verwaltung, Sekretariat.

#### Zielsetzung:

Obwohl immer vom papierlosen Büro die Rede ist, nimmt die Flut an Geschriebenem täglich zu. Die Übertragungsmedien werden schneller, leistungsfähiger und komplexer. Kunden und Kollegen fordern Schnelligkeit, Flexibilität, Dienstleistungsbereitschaft und Qualität! Eine Anpassung des Arbeitsstils bei hohem Organisationseinsatz wird unumgänglich

#### Inhalte:

- Professioneller E-Mail Verkehr
- Mehr Ordnung in den E-Mails
- Ziele setzen heißt Leben gestalten
- Zeitmanagement am Arbeitsplatz
- Die Alpen-Methode
- Zeitdiebe erkennen und beseitigen
- Prioritäten setzen
- Regeln für Besprechungen und Meetings
- Tipps für eine schlanke Ablage
- Bürogerechtes Selbstmanagement

<b>Dauer:</b>	Ein Schulungstag
<b>Zeit:</b>	8:30 bis 16:30 Uhr
<b>Teilnehmerzahl:</b>	mind. 6 TN, max. 12 TN
<b>Ort:</b>	Mannheim
<b>Preis:</b>	230 Euro pro Person
<b>Termine:</b>	Auf Anfrage

Sie erhalten 10 % Rabatt ab den dritten Teilnehmer Ihres Unternehmens auf den gesamten Preis. Kontakt: 0178/5592470

Dieses Training kann auch als Firmenschulung gebucht werden. Preis / Termine auf Anfrage, bitte fordern Sie ein unverbindliches Angebot an: [office@maniaci.de](mailto:office@maniaci.de)

#### Maßgeschneiderte Inhouse Seminare

Alle hier angebotenen Seminare eignen sich auch hervorragend zur Durchführung vor Ort in Ihrem Unternehmen oder an einem Standort Ihrer Wahl.

Den Seminarumfang und den Termin bestimmen Sie.

Fordern Sie ein unverbindliches Angebot an!