

## BUSINESS ETIQUETTE

Gilt immer noch „Ladies first“? Wer reicht wem die Hand? Wer wird wem zuerst vorgestellt? Korrekte, moderne Umgangsformen können den Unterschied zwischen einem geplatzten Deal und einem erfolgreichen Geschäftsabschluss ausmachen. Im Rahmen dieses Seminars werden die Teilnehmer für kritische Situationen sensibilisiert und in den adäquaten Verhaltensformen geschult, um rundum souverän auftreten zu können.

### FACTSHEET



### ZIELGRUPPE

Von Auszubildenden bis hin zur Executive Ebene – das Seminar „Business Etiquette“ eignet sich für alle die sicher, professionell und souverän auftreten möchten. Die richtigen Umgangsformen für alle beruflichen Situationen können gezielt sowie zielgruppenorientiert erlernt und optimiert werden.

### ÜBERBLICK

- Vermittlung gängiger und moderner Umgangsformen
- Professionelle Kommunikation im Berufsleben
- Souveränes Auftreten im Geschäftsalltag
- Besonderheiten bei wichtigen Verhandlungen und Konferenzen

# BUSINESS ETIQUETTE

## SCHWERPUNKTE

- Professionelles Auftreten von Führungspersonen und Mitarbeitern
- Das Gestalten eines gelungenen ersten Eindrucks
- Souveränes und stilsicheres Verhalten gegenüber Geschäftspartnern
- Vermittlung sozialer Kompetenzen
- Etikette am Telefon

## NUTZEN

- Sicherung und Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Spürbare Steigerung der sozialen Kompetenz
- Umfassende Sensibilisierung
- Socialising im beruflichen Kontext

## PROGRAMMINHALTE

Im Folgenden erhalten Sie einen ersten Überblick über die möglichen Inhalte des Programms. Das Curriculum wird auf die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmer und Teilnehmerinnen, die vorab durch eine Bedarfsanalyse ermittelt werden, abgestimmt.

### Der erste Eindruck

- Wie sieht mich mein Gegenüber?
- Körperhaltung und Körpersprache
- Mit Authentizität überzeugen

### Der zweite Eindruck

- Erfolgsfaktor Stimme
- Sprechtempo
- Stimmklang
- Erfolgsfaktor Inhalt

### Professionelle Kommunikation mit Geschäftspartnern

- Grundlagen der professionellen Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Wertschätzende und positive Kommunikation
- Körpersprache und Distanzonen
- Rapportaufbau

### Smalltalk im Business

- Themen entwickeln
- Tabuthemen meiden
- Ein Gespräch freundlich beenden

### Etikette am Telefon

- Begrüßungen und Gesprächsführung
- Umgang mit dem Anrufbeantworter
- Handy & Co.

### Informelle Situationen

- Der Umgang mit inoffiziellen Situationen
- Geschäftsessen – Geschäft oder Essen?
- Bestellung versus Budget

[www.kerntraining.com/at](http://www.kerntraining.com/at) · [office@kerntraining.com](mailto:office@kerntraining.com)



**KERN Training, KERN Austria GmbH**

Telefon: (01) 5 03 13 13-0 · E-Mail: [office@kerntraining.com](mailto:office@kerntraining.com)

**Österreich:** Graz · Innsbruck · Linz · Salzburg · Wien

**Deutschland:** Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Braunschweig · Bremen · Darmstadt · Dortmund · Duisburg · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg · Friedrichshafen · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Karlsruhe · Kassel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Regensburg · Saarbrücken · Stuttgart · Ulm · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg · **Frankreich:** Lyon · Marseille · Paris · **England:** London · **Niederlande:** Amsterdam · Eindhoven · Rotterdam · Utrecht · **Polen:** Warschau