

**FORTBILDUNG**

# DER TON ENTSCHEIDET

*Anschaulich, zielgerichtet, praxisnah: Exklusiv für Mitglieder des KundenClubs schärft Kommunikationstrainerin Andrea Eigel in drei Tagesseminaren den Sinn für die Dos and Don'ts des außer- und innerbetrieblichen Miteinanders.*

## TOP IM KUNDENDIALOG

Wer kennt sie nicht? Die Unsicherheit, in der Anschlussmail nach einem angenehmen und anregenden Gespräch mit einem Kunden den richtigen Ton zu treffen? Eine Ansprache, die den Geist der vorangegangenen Unterhaltung wiedergibt. Die weder als kalt und unpersönlich wahrgenommen wird noch als über Gebühr vertraulich oder ungezwungen? Schwungvoll und anschaulich stellt Andrea Eigel die richtigen Strategien zur Optimierung des Kundendialogs vor. Dieses Seminar richtet sich insbesondere an Unternehmerfrauen und Büromitarbeiter und beinhaltet neben dem Dialog per Mail oder Brief auch die Gesprächsführung per Telefon und beispielsweise die Körpersprache im persönlichen Kontakt.

## MOTIVIEREN, VERSTEHEN, FÖRDERN

Als Weiterführung einer Veranstaltung aus dem letzten Jahr wendet sich der KundenClub in seinem Seminar zur Mitarbeiterführung speziell an Inhaber und andere Führungskräfte wie Meister und Abteilungsleiter. Für die Referentin Andrea Eigel steht fest, dass heute eine andere Art von Führung zum Erfolg führt als vielleicht noch vor zwanzig Jahren. Die Generation jüngerer Mitarbeiter verlangt in viel stärkerem Maß nach Austausch und Rückkopplung. Dieser „Mentalitätsgraben“ zwischen den Generationen ist für Andrea Eigel viel



Die Schwerpunkte variieren, die Grundthemen in Andrea Eigels Seminaren kreisen jedoch stets um die Fragen: Wo sind die Wege, die zum Kunden führen? Wie erschließt man sich den passenden Markt? Was ist zu tun, damit die Mitarbeiter mitziehen? Und - wie löst man im beruflichen Umfeld Konflikte und kommuniziert rundum effektiv?

Anregend, kompetent und unterhaltsam nimmt Andrea Eigel ihre Seminarteilnehmer mit auf die Reise in die Welt der geschäftlichen und betrieblichen Kommunikation.



Für Büro-  
Mitarbeiter

## TOP IM KUNDENDIALOG – PERSÖNLICH, SCHRIFTLICH, TELEFONISCH

Ganz gleich, ob per E-Mail, Brief oder Telefon: Gelingende Geschäftskommunikation setzt voraus, dass man die Situation und sein virtuelles Gegenüber richtig einordnet. Welche Erwartungshaltung besteht? Mit welchem Charakter haben wir es zu tun? Dies schnell und zuverlässig zu erfassen, ist Ziel des Seminars.

- Schreibstil: Wie wendet man sich als Betrieb professionell an seine Kunden?
- Wie geht man mit Reklamationen um?
- Wie führe ich Telefongespräche richtig?

**Teilnehmer:** max. 12 Personen

**Dauer:** 1 Tag

**Termine:** 26.02.2015 Regensburg

09.03.2015 Münster

16.03.2015 Frankfurt/Preungesheim

**Preis:** 120,- Euro p. Person

Für  
Führungs-  
kräfte

## MITARBEITER VERSTEHEN, FÜHREN UND FÖRDERN

Motiviert ist ein Mitarbeiter nur, wenn er sich wertgeschätzt und verstanden fühlt. Andrea Eigel vermittelt wichtige Dos and Don'ts für den betrieblichen Alltag.

- Wie führt man erfolgreich Mitarbeitergespräche?
- Tipps und Tricks für Kritikgespräche, die tatsächlich zu einer Verhaltensänderung führen
- Aufzeigen, wie wichtig Mitarbeiterfeedback – besonders für junge Mitarbeiter – ist

**Teilnehmer:** max. 12 Personen

**Dauer:** 1 Tag

**Termine:** 04.02.2015 Frankfurt/Preungesheim

11.02.2015 Bremen

18.03.2015 Münster

**Preis:** 120,- Euro p. Person

### KundenClub-Service

Ob Inhaber, Kundenberater oder Mitarbeiter: Von den KundenClub-Seminaren profitiert der gesamte Betrieb. Das ganze Jahr über bietet Brillux neben den regulären Schulungen die individuell buchbaren Seminare. Diese können auf Wunsch direkt vor Ort im Betrieb oder in einer nahegelegenen Brillux Niederlassung stattfinden – und lassen sich passgenau auf die betrieblichen Bedürfnisse abstimmen.

Genauere Absprachen mit den Referenten sind möglich. Der Vorteil: Alle Mitarbeiter können teilnehmen und haben den selben Wissensstand.

## FORTBILDUNG

eher Chance als Problem, „sofern wir uns nur mit ihm beschäftigen und die richtigen Schlüsse daraus ziehen, dass Mitarbeiter heute Anweisungen und Entscheidungen des Vorgesetzten hinterfragen und verstehen wollen. Wenn das gelingt, haben wir in der Regel topmotivierte Mitarbeiter, die bereit sind, auch über den Tellerrand des direkten Auftrags hinauszugucken, die Probleme, wenn erforderlich, auch selbstständig anzugehen.“

Voraussetzung dafür ist für Andrea Eigel „neben dem regelmäßigen Austausch auch das beispielhafte Vorgehen der Führungskraft. In meinem Praxisalltag stoße ich leider immer noch viel zu oft auf Fälle von Mitarbeitern, die den Betrieb eigentlich sehr schätzen, sich aber wegen der unzureichenden Kommunikation mit ihrem Vorgesetzten immer weiter zurückziehen – bis hin zur inneren oder tatsächlichen Kündigung. Solche Entwicklungen können und müssen im Vorfeld gestoppt werden, wenn ein Betrieb dauerhaft Erfolg haben will.“

### IM WETTBEWERB UM DIE BESTEN KRÄFTE

Denn ohne leistungsfähige und leistungsbereite Mitarbeiter ist unternehmerischer Erfolg kaum möglich. In ihrem dritten Seminar beschäftigt sich Andrea Eigel mit der Fragestellung, wie man seinen Betrieb für bestehende und für zukünftige Mitarbeiter zu einer originären Marke macht. Wie und wodurch wird man mit seinem Betrieb für die besten Kräfte am Markt attraktiv, glaubwürdig und unverwechselbar?

Andrea Eigel: „Um dies zu erreichen, müssen wir uns darüber klar sein, welche Botschaft, welches Menschenbild wir vermitteln wollen.“

Ein zentraler Seminarschwerpunkt ist für Andrea Eigel daher, überzeugende Antworten herauszuarbeiten auf die Frage: „Wodurch heben wir uns von unseren Mitbewerbern ab?“ Für Eigel steht längst fest: „Ein mittelständischer Malerbetrieb steht nicht nur im Fachkräfte-Wettbewerb mit anderen Malerbetrieben, sondern mit allen Betrieben aus allen Branchen.“ ■

Für  
Inhaber

### WIE MACHE ICH MEINEN BETRIEB ZUR MARKE?

Markant und unverwechselbar zu sein, kann oft den entscheidenden Vorsprung sichern. Andrea Eigel zeigt auf, wie man sein betriebliches Profil schärft.

- Wie mache ich meinen Betrieb zu einer Marke?
  - Nach außen (für Kunden und zukünftige Mitarbeiter)
  - Nach innen (für bestehende Mitarbeiter zur Motivation etc.)
- Wie verändern sich die Ansprüche von Kunden und Mitarbeitern an einen Handwerksbetrieb und wie begegne ich diesen Entwicklungen erfolgreich?
- Wie gewinne ich gute Fachkräfte und Azubis?

**Teilnehmer:** max. 12 Personen

**Dauer:** 1 Tag

**Termine:** 22.01.2015 Bremen  
26.01.2015 Münster  
02.02.2015 Regensburg

**Preis:** 120,- Euro p. Person



Die Seminarteilnehmer sind nie bloß passive Zuhörer, sondern gestalten immer auch aktiv mit.

### Kontakt und Seminaranmeldung:

Nina Gravermann  
Tel. +49 (0)251 7188-759  
info@brillux-kundenclub.de  
www.brillux.de/kundenclub