

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen mbH

beka

**Handel
Bildung
Verlag
Kooperation**

Kunden halten und gewinnen durch die Fahrausweisprüfung

Aufbaukurs

19. und 20. Oktober 2010
Mannheim

Trainerin:
Annette Wörner
Trainerin der WBS Training AG

Zielgruppe:
Fahrausweisprüfer/innen

CLASSIC SEMINAR

Service-Informationen:
Telefon: 02 21 / 95 14 49-13
E-Mail: bildung@beka.de

Bildungsteam:

R. Domgörgen	-13
H. Peters	-14
C. Fahrentrapp	-14
I. Behnke	-21

Anmeldung:
Fax: 02 21 / 95 14 49-30
oder www.beka.de

beka:
Telefon: 02 21 / 95 14 49-0
Bismarckstraße 11-13
50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

kundenorientiertes Verhalten bei der Fahrausweisprüfung scheidert trotz gutem Willen oft daran, dass die Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens - wie übrigens der Rest der Menschheit auch - sich ihrer Wirkung auf andere und ihrer Kommunikationsgewohnheiten nicht bewusst sind. Das führt leicht zu Missverständnissen zwischen ihnen und dem Kunden und damit zu Spannungen.

Darüber hinaus sind sie besonderen und für ihren Beruf typischen Stresssituationen ausgesetzt, deren Verarbeitung oft nicht adäquat gelingt. Es ist daher notwendig, ihnen den richtigen Umgang mit Stress aufzuzeigen und jedem individuelle Bewältigungsstrategien zu eröffnen.

Seminarziel

- Eigene Kommunikationsgewohnheiten und ihre Wirkung auf andere erkennen, verändern bzw. ersetzen, um dadurch Missverständnisse und Spannungen reduzieren zu können
- Stressauslöser und -symptome sowie Kurz- und Langzeitwirkungen von Stress auf Körper und Psyche theoretisch kennen und praktisch an sich selbst erkennen können
- Die eigenen Belastungen besser bewältigen und sich einen individuellen Strategieplan gegen Stress anfertigen können
- Prüfungssituationen entspannter und somit kundenfreundlicher gestalten können

Seminarinhalte

1. Kommunikation und Persönlichkeit

- Welche Sprech- und Hörgewohnheiten habe ich in konfliktbehafteten Situationen?
- Wodurch entstehen Missverständnisse?
- Wie kann eine objektive Wahrnehmung der Situation erreicht werden?
- Wie reagiere ich auf Kritik und Angriffe, ohne mir selbst und anderen zu schaden?

2. Stressbewältigung

- Stress, Ursachen, Symptome und Auswirkungen
- Analyse meiner persönlichen Stressfaktoren: Was belastet mich persönlich am meisten?
- Wie reagieren mein Körper und meine Psyche darauf und mit welchen Schädigungen ist zu rechnen?
- Verschiedene Bewältigungsstrategien: Änderung des Verhaltens und des Erlebens, Bewegung und Entspannung.
- Was kann ich tun, um den Stress abzubauen oder ihm vorzubeugen? Anfertigung eines persönlichen Strategieplanes gegen Belastungen, Ärger und Sorgen.

Zeitplan des Seminars

	<u>1. Tag</u>	<u>2. Tag</u>
Seminarbeginn	09.00 h	09.00 h
Mittagessen	12.30 h	12.30 h
Seminarende	17.00 h	16.00 h
Abendessen	18.00 h	

Die Kaffeepausen werden nach Bedarf eingesetzt.

Bitte senden Sie uns die Anmeldung per Post oder per Fax unter 0221/ 951449-30 zurück!

beka GmbH
Abt. Bildung
Postfach 19 04 01

50501 Köln

Anmeldeschluss: 01.10.2010

Teilnehmeranmeldung

Seminar: Kunden halten und gewinnen
durch die Fahrausweisprüfung - Aufbaukurs
Termin: 19. und 20. Oktober 2010 in Mannheim

Vor- und Zuname: _____

Position: _____

Unternehmen: _____

Anschrift: _____

**E-Mail-Adresse
des Teilnehmers:** _____

Telefon-Nr.: _____

Telefax-Nr.: _____

Zimmerreservierung

Wir bitten um Reservierung eines Einzelzimmers

ab Vorabend ()

ab Kurstag ()

Zimmerreservierung wird nicht gewünscht ()

Die Teilnahmegebühr sowie die Tagungspauschale gem. Seminarankündigung
zzgl. MwSt. bitten wir in Rechnung zu stellen an

Datum

Unterschrift

pdf