

Gunna Schiprowski

Seminare • Beratung • Coaching
Daisendorfer Str. 14 A • 88709 Meersburg • Tel./Fax: 07532 – 414179
Mail: gunnaschiprowski@aol.com

Seminar-Themen und Inhalte

Wichtiger denn je: Kundenbeziehung und Kundenbindung

Langfristigen Unternehmenserfolg hat nur, wer eine gute und dauerhafte Beziehung zu seinen Kunden aufbauen kann. Welche Wege führen Sie dorthin, welche Mittel müssen Sie aufwenden, welche Methoden sind für Sie sinnvoll? Sie lernen die Bedeutung des Kundendialogs und der Servicequalität kennen. Kundenbindung erfordert Kreativität – Sie erarbeiten in diesem Seminar für Sie passende Strategien. Neben Erfahrungsaustausch und Diskussion wird die praktische Anwendung der Seminarinhalte geübt und erfahren.

- Wer sind meine Kunden, was ist meine Zielgruppe?
- Was wollen meine Kunden? – Methoden der Kundenbefragung und verkaufsfördernder Kundendialog
- Mehr verkaufen durch Orientierung am Kundenbedarf
- Preis gegen Service – gewinnt wirklich die „Geiz ist geil!“-Mentalität?
- Was macht mein Unternehmen einzigartig auf dem Markt?
- Reklamation als Chance - professionelles Beschwerdemanagement als Kundenbindungsinstrument nutzen
- Retentionsmarketing – wie halte ich bestehende Kunden und gewinne verlorene zurück?
- Kundenbindungsinstrumente

Verlieren Sie keinen Kunden – der erfolgreiche Umgang mit Beschwerden

Beschwerdemanagement als Element im sogenannten Kundenbeziehungs-management wird in diesem Seminar ausführlich behandelt. Keine Angst vor Beschwerden und Reklamationen - der richtige Umgang mit ihnen birgt viele Chancen zur Kundenbindung, zur Service- und Produktverbesserung. Beschwerden können Sie niemals völlig vermeiden, es wird sie immer geben. Beginnen Sie deshalb, Beschwerden für Ihren Unternehmenserfolg zu nutzen. In diesem Seminar bekommen Sie Sicherheit im Umgang mit Beschwerden und lernen, professionell und kundenorientiert damit umzugehen. In Übungen und Gruppenarbeiten wird die praktische Anwendung des Seminarinhaltes geübt und erfahren.

- Fakten zum Thema (z. B. Statistiken zum Verhalten unzufriedener Kunden)
- Diskussion und Klärung des Begriffs „Beschwerdemanagement“
- Chancen, die sich aus professionellem Beschwerdemanagement ergeben
- Erläuterung der Begriffe „direkter“ und „indirekter Beschwerdemanagementprozess“ und der damit verbundenen Aufgabenbausteine
- Darstellung der unterschiedlichen Kundentypen
- Grundlagen zum Kommunikationsverhalten
- Der richtige Umgang mit schwierigen Kunden
- Im Dialog mit dem Kunden – wie formuliere ich im Beschwerdegespräch richtig?
- Nutzung der Beschwerdeinformation zur Qualitätsverbesserung
- Erarbeitung eines Kundenfragebogens
- Erläuterung des Beschwerdemanagements als Bestandteil des Customer Relationship Management-Konzeptes

Gunna Schiprowski

Seminare • Beratung • Coaching
Daisendorfer Str. 14 A • 88709 Meersburg • Tel./Fax: 07532 – 414179
Mail: gunnaschiprowski@aol.com

Moderne Geschäftsbriefe wirkungsvoll und gut formulieren

Geschäftsbriefe sollen kurz und prägnant sein, Interesse wecken und in Erinnerung bleiben. Schluss mit veralteten Formulierungen und Endlos-Sätzen – nach diesem Seminar schreiben Sie modern und kundenorientiert! Von den DIN-Regeln über allgemeine Geschäfts- und Werbebriefe bis zu speziellen Themen werden alle Bereiche der Geschäftskorrespondenz behandelt, Ihre Fragen besprochen, Muster entworfen und kreative Ideen ausprobiert. Grundlage sind dabei immer Ihre individuellen Rahmenbedingungen.

- Allgemeine DIN-Regeln für Geschäftsbriefe (Aufbau, Gliederung, Schrift, Abstände)
- Muss es immer schwarz auf weiss sein? Kreative Ideen für moderne Geschäftsbriefe
- An wen schreibe ich? – Zielgruppengerecht und griffig formulieren
- Werden Sie persönlich! - Individuelle Elemente für den Geschäftsbrief
- Das geht gar nicht (mehr)! – Phrasen und Formulierungen, die man vermeiden sollte

Werbebriefe - wie Sie Produkte und Dienstleistungen wirkungsvoll präsentieren

Als Aufbaukurs zum Korrespondenztraining oder als eigenständiger Kurs.

Damit schriftliche Werbung per Brief oder E-Mail überzeugt, muss sie gut vorbereitet werden. Was sind die Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Zielgruppe(n)? Wie können Sie eine Werbebotschaft kurz und treffend formulieren? Welche Wirkung erzielen Sie mit unterschiedlichen Stilmitteln? Was passt zu Ihnen und Ihrem Unternehmen? Wie vermeiden Sie hohe Streuverluste? Wie wecken Sie Interesse, stärken Ihre Marke und erreichen einen Wiedererkennungseffekt? Der Kurs berücksichtigt Ihre individuellen Fragen und gibt Gelegenheit, neue kreative Ideen auszuprobieren und zu diskutieren.

Kompaktkurs Büromanagement – endlich effizient und organisiert arbeiten

Gerade in Kleinunternehmen gibt es meist nur eine oder zwei Personen, die für das gesamte Management der Verwaltung zuständig sind. Die Vielfalt dieser Aufgaben wird oft unterschätzt, schnell verliert man dann den Überblick. In diesem Seminar erhalten Sie ein Rundum-Basiswissen in Büro- und Informationsmanagement, Schriftverkehr und Registratur, Zugang und Umgang mit Kunden und mehr. Sie gewinnen mehr Sicherheit und Spaß an der Arbeit.

Inhalte: Bestandsaufnahme der eigenen Situation; Strukturierungshilfe für Geschäftsvorgänge im Büro (Grundlagen der Archivierung, Ablagesysteme, Ablagevorgänge, Arbeitsabläufe, Postbearbeitung); Einsatz und Erstellen von Checklisten und Vorlagen, Prioritätensetzung für anfallende Arbeiten, gezielte Arbeitsplanung, realistisches Zeitmanagement); Word speziell für Büroorganisation (Ordnerbeschriftung; Etikettendruck etc.), Grundlagen der Briefgestaltung nach DIN-Norm; Tipps und Anleitungen für alle, die im Bereich Büro/Organisation tätig sind und ihre Kompetenzen erweitern wollen oder die in Zukunft in diesem Bereich tätig sein möchten.

Gunna Schiprowski

Seminare • Beratung • Coaching
Daisendorfer Str. 14 A • 88709 Meersburg • Tel./Fax: 07532 – 414179
Mail: gunnaschiprowski@aol.com

Umgangsformen am Arbeitsplatz - mit Stil erfolgreich sein

Dieser Kurs kann auch speziell für junge Berufseinsteiger und Auszubildende konzipiert werden.

Das Miteinander am Arbeitsplatz ist eigentlich Routine - und doch ergeben sich im Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und Vorgesetzten häufig Unsicherheiten: Welches Auftreten, welche Kleidung ist bei welcher Gelegenheit passend? Wer stellt wen vor? Welche Tischregeln sind angemessen? Von solchen und anderen "Kleinigkeiten" kann der Erfolg am Arbeitsplatz und im Kundengespräch, das Gelingen von Kontakten und Projekten abhängen. In praktischen Übungen werden sichere Umgangsformen trainiert und durch Tipps für kritische Situationen ergänzt. Geeignet für alle, die bei gesellschaftlichen Anlässen souveräner und sicherer auftreten möchten und sich dazu „den letzten Schliff“ wünschen.

So starten Sie erfolgreich am neuen Arbeitsplatz

Für Neu- und Wieder-Einsteiger/innen in das Berufsleben

Beim (Wieder-)Einstieg in den Job ist einiges zu beachten, um schnell mit Vorgesetzten, Kollegen und den internen Abläufen zurechtzukommen. Gerade nach einer zeitweiligen Pause aus dem beruflichen Alltag bestehen oft Unsicherheiten, ob man den Anforderungen noch gewachsen ist. Als Einsteiger/in nach der Ausbildung oder Hochschule gilt es ebenfalls, sich möglichst schnell zu beweisen. Das Seminar stärkt Sie in Ihrem Auftreten, macht Ihnen Ihre Fähigkeiten bewusst und gibt umfangreiche Tipps für einen guten Start. In Gruppenarbeiten und Rollenspielen werden die Seminarinhalte vertieft und mögliche Verhaltensweisen für unterschiedliche Situationen ausprobiert. So kann der berufliche (Neu-)Anfang aktiv gestaltet werden.

Auch als Einzelberatung (Intensivtraining) buchbar.