



Trainings & Seminare für die Tourismusbranche

inhouse | europaweit | praxisnah

	Seite 02	Trainer Frank Thiel
KUNDENSERVICE	Seite 03 Seite 05 Seite 07	Kundenkommunikation Serviceorientierung Telefontraining
PERSONALENTWICKLUNG	Seite 09 Seite 11 Seite 13	Führungskompetenz Selbst- und Zeitmanagement Teamentwicklung
VERKAUF & VERTRIEB	Seite 15 Seite 17 Seite 19	Verkaufsgespräche Beschwerdehandling Präsentieren & Moderieren
01	Seite 21	Referenzen



SEMINAR KUNDENKOMMUNIKATION



ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter und Führungskräfte mit Kundenkontakt
- Neue Mitarbeiter im Unternehmen
- Auszubildende, duale Studenten

WAS TRAINIERT WIRD

In diesem Seminar wird die (gehirngerechte) Kommunikation mit Kunden und Gästen trainiert. Ziel ist, durch Wortwahl, ausgewählte Formulierungen und positives Verhalten ein gutes Gefühl bei den Kunden auszulösen.







DAUFR

- Kompaktseminar: 4 oder 8 Stunden
- Intensivseminar: 2 Tage
- Impulsvortrag: 1,5 2 Stunden

"KOMMUNIZIEREN SIE GEHIRNGERECHT!"

AUF IHRE MITARBEITER KOMMT ES AN

Sei es Urlaubsberatung, Gästebetreuung oder Ausflugsbegleitung – Ihre Mitarbeiter reden mit Ihren Kunden und Gästen. Um diesen ein angenehmes Gefühl zu vermitteln, ist die Wortwahl des Mitarbeiters entscheidend.

Im Kundengespräch löst die Wortwahl und die Formulierung Ihres Mitarbeiters ein bestimmtes Gefühl bei Ihrem Kunden aus, das automatisch im Gehirn abgespeichert wird. Dieses Gefühl bringt Ihr Kunde unbewusst auch mit Ihrem Unternehmen in Verbindung. Die Macht der Worte ist also ein wichtiger Indikator für die positive Wahrnehmung Ihres Unternehmens.



DIE TEILNEHMER

- lernen die Grundlagen erfolgreicher Kundenkommunikation kennen.
- erfahren, wie wichtig das Erkennen der Selbst- und Fremdwahrnehmung im Kundenkontakt ist.
- erfahren, mit welchen Gesprächstechniken sie welche Wirkung im Unterbewusstsein des Kunden erzielen.
- erfahren, dass bildhafte Formulierungen die geistige Vorstellung des Kunden aktivieren.
- lernen anhand der "6 Vokabeln" die Auswirkung der Körpersprache auf Kunden kennen.
- trainieren Fragetechniken, um Gespräche in die gewünschte Richtung zu führen.
- lernen die Bedürfnisse der Kunden kennen um somit den Nutzen zu formulieren.

SEMINAR SERVICEORIENTIERUNG



ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter und Führungskräfte mit Kundenkontakt
- Neue Mitarbeiter im Unternehmen
- Auszubildende, duale Studenten

WAS TRAINIERT WIRD

In diesem Seminar werden das Einfühlungsvermögen und der serviceorientierte Umgang mit den Kunden und Gästen trainiert. Die Wahrnehmung des Kunden entscheidet ob Service erfolgreich ist. Daher liegt der Fokus auf dem Trainieren von Empathie, bewusster Aufmerksamkeit und Flexibilität.







- Seminar: 1 Tag
- Praxistraining "on the job": individuell

"NEHMEN SIE IHREN KUNDEN BEWUSST WAHR!"

SERVICEORIENTIERUNG DURCH EMPATHIE

Kunden und Gäste werden regelmäßig nach ihrer Beurteilung der Serviceleistung von Dienstleistern in der Touristik befragt. Die Auswertungen von Feedbackbögen oder Bewertungsportalen machen die Servicequalität messbar. Das Ergebnis wird ausschließlich durch die Wahrnehmung des Kunden und des Gastes bestimmt; und das jedes Mal aufs Neue.

Durch Einfühlungsvermögen und ständige Aufmerksamkeit erkennen Ihre Mitarbeiter die Gefühle und Wünsche Ihres Kunden und Gastes. Das erhöht sowohl die Kunden- und Gästezufriedenheit als auch die Weiterempfehlungsrate Ihres Unternehmens.



- erkennen welche Softskills serviceorientiertes Handeln möglich machen.
- erfahren, welche Verhaltensweisen der Kunden das eigene Unterbewusstsein beeinflussen.
- verbessern die Empathie um typische Verhaltensmuster zu verstehen.
- erfahren, dass die Selbst- und Fremdwahrnehmung ein wichtiger Bestandteil der Serviceorientierung ist.
- trainieren serviceorientierte Kommunikation und Körpersprache.
- erfahren wie wichtig die Nachbereitung der Serviceleistung ist.
- erfahren, dass die Implementierung von Trainings die Serviceorientierung optimiert.

SEMINAR TELEFONTRAINING



7IFI GRUPPE

- Mitarbeiter im Kundenservice
- Mitarbeiter im Callcenter ohne zeitliche Gesprächsvorgaben
- Mitarbeiter mit telefonischen Aufgaben

WAS TRAINIERT WIRD

In diesem Seminar wird der angemessene Umgang am Telefon trainiert. Schwerpunktthemen sind das Trainieren der Stimme mit Tonfall und Aussprache, die "Macht der Worte" und der Umgang mit schwierigen Gesprächsteilnehmern und Beschwerden.







- Seminar: 1 Tag (max. Gruppengröße 8 Teilnehmer)
- Praxistraining "on the job": individuell

"STÄRKEN SIE IHREN KUNDENSERVICE!"

SERVICE AM TELEFON

Ein telefonisch erreichbarer Kundenservice gehört mittlerweile zu jedem gut laufenden Dienstleistungsunternehmen. Wie erfolgreich der Service ist, hängt vom Mitarbeiter ab. Laut einer Umfrage leiten 78% der Kunden aus dem Verhalten der Mitarbeiter am Telefon ihre Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen ab .

Um den Kunden einen exzellenten Service am Telefon zu bieten sind universelle Kenntnisse und Fähigkeiten notwendig. Wortwahl und Stimme sind die Wichtigsten davon, da der visuelle Eindruck im Telefongespräch entfällt.



DIE TEILNEHMER

- lernen die Grundlagen des erfolgreichen Telefonservice kennen.
- erfahren, dass die Telefontechnik sich auf das Gespräch auswirken kann.
- erkennen, dass unterschiedliche Wertevorstellungen zu Missverständnissen führen können.
- erfahren, wie positive Rhetorik und Formulierungen ideal eingesetzt werden.
- erkennen, dass bildliches Beschreiben der Verständnissicherheit dient.
- erfahren, dass Gelassenheit hilfreich ist, um Lösungen zu finden.
- lernen den angemessenen Umgang mit Beschwerden am Telefon kennen.

SEMINAR FÜHRUNGSKOMPETENZ



7IFI GRUPPF

- Führungskräfte
- Angehende Führungskräfte
- -Mitarbeiter mit Führungsaufgaben

WAS TRAINIERT WIRD

In diesem Seminar werden die Grundsätze der Personalführung trainiert. Rollenverständnis, Führungskommunikation und Selbsterkenntnis sind Beispiele dieser Grundsätze. Ziel ist, durch Führung eine (möglichst langfristige) Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen zu erreichen und ein positives Arbeitsklima zu schaffen.







- Seminar: 2 Tage
- Führungscoaching "on the job": individuell
- -Impulsvortrag: 1,5 Stunden

"FÖRDERN SIE IHRE FÜHRUNGSKRÄFTE!"

SICHERE FÜHRUNGSKRÄFTE

Laut Gallup-Studie seien nur 15% der Beschäftigten bereit, sich freiwi**l**ig für die Ziele ihrer Firma einzusetzen. Dies sei in der Regel aufgrund von Defiziten in der Personalführung zurückzuführen. Diese Zahl gilt es deutlich zu erhöhen.

Dafür steht ein breites Spektrum an Führungstools zur Verfügung. Der situative und sichere Einsatz dieser Tools helfen Ihren angehenden und erfahrenen Führungskräften den Führungsalltag erfolgreich zu gestalten.



- lernen die Grundlagen der Personalführung kennen.
- erfahren, dass Führungskräfte einer Rollenerwartung unterliegen.
- lernen die unterschiedlichen Führungsstile und Führungsfehler kennen.
- trainieren die Kommunikation mit Mitarbeitern (u. a. Feedback- und Fragetechniken).
- trainieren das Führen von Mitarbeitergesprächen.
- lernen das Gleichgewicht in der Führung kennen.
- lernen die Führungsaufgaben und gewünschten Fähigkeiten einer Führungskraft kennen.

SEMINAR

SELBST- UND ZEITMANAGEMENT



7IFI GRUPPF

- Mitarbeiter, Führungskräfte, angehende Führungskräfte
- Neue Mitarbeiter im Unternehmen
- Auszubildende, duale Studenten

WAS TRAINIERT WIRD

Trainiert wird das Bewusstwerden von Zeitfressern und die Organisation des eigenen Selbstmanagements. Zahlreiche Methoden werden den Teilnehmern dafür vorgeschlagen. Ziel ist, sich mittels strukturierter Abläufe selbst zu managen um sich mehr Freiräume zu schaffen.







- Kompaktseminar: 4 oder 8 Stunden
- Intensivseminar: 1,5 Tage

"GEWINNEN SIE ZEIT FÜR WICHTIGE AUFGABEN!"

ZEITMANAGEMENT IST SELBSTMANAGEMENT

Ein effektives Zeitmanagement unterstützt die Teilnehmer dabei, ihre Ziele zu definieren, die richtigen Prioritäten zu setzen und die Woche und den Tag sinnvoll und realistisch zu planen. Zahlreiche Methoden und Strategien helfen dabei, das eigene Selbstmanagement zu strukturieren.

Das Anwenden dieser Methoden dient nicht dazu, mehr Arbeit in weniger Zeit zu schaffen, sondern mehr Freiräume für wichtige Aufgaben zu generieren - egal ob privat oder beruflich.



- erfahren, welche persönlichen Faktoren zum eigenen Selbstmanagement beitragen.
- lernen Ziele zu definieren und auszuformulieren um sie zu erreichen.
- erfahren, was beim strukturierten Planen zu beachten ist.
- definieren ihre persönlichen Zeitdiebe und Zeitretter.
- lernen, wie sie ihre Woche und ihren Tag planen, um auch langfristige Ziele zu erreichen.
- lernen strukturierte Strategien kennen um die richtigen Prioritäten für ihre Aufgaben zu setzen.
- erfahren, wie richtiges Verhalten in der digitalen Welt Zeit einsparen kann.

SEMINAR TEAMENTWICKLUNG



ZIELGRUPPE

- Führungskräfte und angehende Führungskräfte
- Mitarbeiter mit Führungsaufgaben
- -Komplette Teams

WAS TRAINIERT WIRD

In diesem Seminar liegt der Fokus auf erfolgreiches Miteinander. Teamkommunikation wie auch Teamorganisation gehören dazu. Die Führungskraft spielt dabei eine wichtige Rolle - sie stellt Spielregeln auf, erkennt Konflikte und motiviert Teams.







- Kompaktseminar: 1 Tag
- Intensivseminar: 2 Tage (mit Abendveranstaltung)
- Impulsvortrag: 1,5 Stunden

"STÄRKEN SIE DEN TEAMZUSAMMENHALT!"

TEAMWORK FÜR EIN ERFOLGREICHES ERGEBNIS

Für Ihre angebotene Dienstleistung bearbeiten Ihre Mitarbeiter unterschiedliche Prozesse, die wie ein Räderwerk ineinandergreifen. Voraussetzung für ein erfolgreiches Ergebnis ist die exakt aufeinander abgestimmte Zusammenarbeit Ihrer Mitarbeiter.

Diese Zusammenarbeit besteht nicht nur aus Arbeitsaufgaben, sondern auch aus Zugehörigkeitsgefühl, Kommunikation, gemeinsamen Zielen und vieles mehr. Fördern Sie die Teamarbeit in Ihrem Unternehmen.



- lernen die Phasen der Teamentwicklung kennen.
- erfahren, dass Teams von der sozialen Dynamik beeinflusst werden.
- erkennen die Stärken der Teamkommunikation.
- entwickeln Methoden um den Teamgeist zu fördern.
- erfahren, wie wichtig es ist, in Teams Verantwortung zu übernehmen.
- erarbeiten Teambuilding-Tools und führen diese auch durch.
- erfahren, wie sie Konflikte innerhalb des Teams erkennen und lösen.

SEMINAR VERKAUFSGESPRÄCHE



ZIELGRUPPE

- Führungskräfte und Mitarbeiter im Vertrieb mit Kundenkontakt
- Mitarbeiter, die Zusatzleistungen verkaufen

WAS TRAINIERT WIRD

Das Ziel des Seminars ist, den Ablauf der Verkaufsgespräche zu optimieren. Neben gelungener Gesprächsführung zählen auch das bewusste Wahrnehmen des eigenen Selbstbildes und die Steurung der Beziehungsebene zu wichtigen Inhalten.







DAUER

Tagesseminar

"FÜHREN SIE ERFOLGREICHE VERKAUFSGESPRÄCHE!"

VERKAUFSKOMPETENZ STÄRKEN

Damit sich Ihr Kunde und Gast für Ihre Dienstleistung interessiert, müssen sich Ihre Mitarbeiter erst für ihn interessieren. Ihr Kunde und Gast fühlt sich verstanden, baut wichtiges Vertrauen zu Ihrem Unternehmen auf und "kauft" dann ganz von selbst.

Ein gut vorbereitetes und zielorientiertes Verkaufsgespräch steigert nicht nur den Umsatz und generiert wichtige Stammkunden, es stärkt auch die Verkaufskompetenz Ihrer Mitarbeiter.



- erfahren, wie wichtig es ist, dem Kunden ein gutes Gefühl zu vermitteln.
- erkennen die Bedeutung von Sach- und Beziehungsebene.
- lernen den Einsatz von Körpersprache und Stimme im Verkaufsgespräch kennen.
- lernen die Phasen des Verkaufsgesprächs kennen.
- entwickeln Fragetechniken zur Bedarfsanalyse.
- wenden aktive und positive Verkaufsrhetorik an.
- lernen den Umgang mit Einwänden und die Vorteile der Nutzenformulierung kennen.

SEMINAR BESCHWERDEHANDLING



7IFI GRUPPE

- Führungskräfte und Mitarbeiter mit Kundenkontakt
- Neue Mitarbeiter im Unternehmen
- Auszubildende, duale Studenten

WAS TRAINIERT WIRD

Das Ziel des Seminars ist, den Umgang mit Kunden im Beschwerdegespräch zu optimieren. Trainiert wird ein strukturiertes Beschwerdehandling, das Ihre Mitarbeiter selbstsicherer im Umgang werden lässt und sogar die Chance beinhaltet, den Kunden an Ihr Unternehmen zu binden.







- Kompaktseminar: 4 oder 8 Stunden
- Intensivseminar: 1,5 Tage
- Impulsvortrag: 1,5 Stunden

"STELLEN SIE IHRE KUNDEN ZUFRIEDEN!"

REKLAMATIONEN UNB BESCHWERDEN POSITIV SEHEN

Mögliche Fehler in der Dienstleistung werden vom Kunden und Gast unmittelbar wahrgenommen und eine nachträgliche Korrektur ist nur erschwert möglich. Dies erfordert nicht nur einen professionellen Umgang, sondern auch eine positive Grundhaltung gegenüber Reklamationen und Beschwerden.

Reklamationen fördern in Ihrem Unternehmen die kontinuierliche Optimierung Ihrer Dienstleistung. Statistiken zufolge bleiben bis zu 95% der Kunden und Gäste bei schneller und zuvorkommender Lösung ihrer Beanstandung dem Unternehmen treu.



- lernen den Wahrnehmungsprozess des Kunden bei Leistungsänderung kennen.
- erkennen die Bedeutung von Sach- und Beziehungsebene.
- lernen die 5-Punkte-Struktur des aktiven Beschwerdehandlings kennen.
- lernen Gesprächstechniken: Aktives Zuhören, effiziente Fragen, Ich-Botschaften.
- erfahren, wie sie bei persönlichen Angriffen souverän reagieren.
- üben den Einsatz von positiver Rhetorik und Körpersprache.
- lernen die Vorteile der Nutzenformulierung kennen.

SEMINAR PRÄSENTIEREN & MODERIEREN



ZIELGRUPPE

- Führungskräfte und Mitarbeiter mit Präsentationsaufgaben
- Mitarbeiter, die Meetings organisieren und durchführen
- Angehende Moderatoren

WAS TRAINIERT WIRD

Trainiert wird einerseits die Planung und Durchführung einer gelungenen Präsentation, wie auch das Moderieren zum Beispiel eines Meetings. Gruppenprozesse steuern und Methoden um Ideen zu sammeln gehören zu den Inhalten. Bei Bedarf wird auch der Umgang mit dem Mikrofon einer Bühnenpräsentation trainiert.







- Intensivseminar: 2 Tage
- Training on the Job: Individuell

"BEGEISTERN SIE IHR PUBLIKUM!"

ERFOLGREICH PRÄSENTIEREN ODER MODERIEREN

Eine erfolgreiche Präsentation der angebotenen Dienstleistung ist der Wunsch jedes Dienstleisters. Dadurch gewinnt die Dienstleistung an Wert und Glaubwürdigkeit. Eine Präsentation unter vier Augen ist dabei genauso wichtig wie eine Großpräsentation vor Gruppen.

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter mit einem Seminar, damit diese vor Kunden oder Kollegen angemessen und erfolgreich Präsentieren oder Moderieren.



- erfahren, was alles zu einer strukturierten Vorbereitung gehört.
- lernen die angemessene Struktur einer Präsentation und Rede kennen.
- lernen den richtigen Umgang mit Lampenfieber kennen.
- erfahren, welche Präsentationsmedien ideal eingesetzt werden.
- lernen PowerPoint-Regeln für eine gute Präsentation kennen.
- · üben Methoden der Einwandbehandlung.
- · lernen den Moderationszyklus kennen.

KUNDENSTIMMEN



PETER SCHNEIDER

"...besonders oft genannt wurde, dass die Darstellung der Problematik und der möglichen Herangehensweisen sehr nahe an der Touristik und am Alltag der Mitarbeiter in den Destinationen erfolgte und der Schwerpunkt daher nicht auf einer eher distanzierten theoretischen Ebene gesetzt wurde. Ebenfalls wurden als sehr hilfreich Ihre praktischen Tipps bewertet, wie man aufgebrachten Kunden am besten gegenübertritt (Stichwort "Blutdruck kontrollieren"), wie wichtig der Tonfall ist und vor allem welche "Worte" und "Sätze" bei der Ansprache in einer solchen Situation zur Deeskalation beitragen und welche gerade nicht. Und schließlich wurde auch Ihre humorvolle und lebhafte Vortragsweise gelobt. ..."



PETER KEMMING

"Wir erleben Herrn Thiel in jedem Frühjahr auf unserer Reiseleiterschulung wie er die Seminarteilnehmer durch seine motivierende Art und seinen interessanten Vortragsstil auf die neue Arbeitssituation neugierig macht und begeistert. Er trägt maßgeblich dazu bei, dass die neuen Mitarbeiter hoch motiviert und gestärkt in die Zielgebiete gehen."



MICHAEL SCHULZE

"In bester Kooperation mit unserem geschätzten Coach Frank Thiel konnte im Oktober 2017 ein von uns lange gehegter Wunsch eines Workshops mit all unseren, für Phoenix Reisen eingesetzten Kreuzfahrtdirektoren der Seereisen-Flotte endlich umgesetzt werden. Fünf lang ging Tage es mit vielen Gesprächsrunden zu diversen Themen zur Sache. Mitarbeiterführung, Teamspirit und die Arbeit als Dienstleister standen genauso im Fokus, abwechslungsreiche Outdoor-Events. Mit der professionellen und zugleich sehr freundschaftlichen Moderation Anleitung von Frank Thiel kamen wir zu diversen Weisheiten und guten Ergebnissen. Wir freuen uns schon jetzt auf ein nächstes Mal!"

"ÜBERZEUGEN SIE SICH VON MEINEN LEISTUNGEN!"













































...und mehr.





Kontaktieren Sie mich, ich freue mich auf Sie! Herzliche Grüße, Frank Thiel





Frank Thiel

Trainings & Seminare





thiel@trainer-frank-thiel.de

Weitere Informationen www.trainer-frank-thiel.de

Social Media











