



## fit4call Sichtweisen

Unsere Leidenschaft für Kommunikation und Service spiegelt sich in unserem Motto „Service ist für uns das Maß aller Dinge“ wieder. Diese Botschaft und das dazugehörige Fachwissen vermitteln wir Ihnen in all unseren Seminaren und Workshops. Aus langjähriger Erfahrung wissen wir, wie viel leichter die Arbeit von der Hand geht, wenn man kunden- und mitarbeiterorientiert arbeitet.

Um zu gewährleisten, dass Sie immer von Profis mit dem neuesten Fachwissen geschult werden, greifen wir bei Fachthemen auf unsere Kooperationspartner aus dem fit4call Expertenetzwerk zurück.

Neues Wissen ist nicht immer einfach in den Alltag zu integrieren. Um die Nachhaltigkeit und Sicherheit in der Umsetzung zu steigern, bieten wir für viele Themen halbtägige Follow-up / Refreshkurse an. Auch anonyme Testanrufe gehören zu unserem Nachsorgeprogramm.

Das fit4call Seminarprogramm unterstützt Ihre Mitarbeiter an der wichtigsten Einsatzstelle im Unternehmen, dem Kundenkontakt. Nur wenn Ihre Mitarbeiter Dienstleistung als Berufung verstehen, haben Sie auf Dauer Erfolg bei Ihren Kunden.

**Machen Sie Ihre Angestellten zu „Mitarbeitern“.**

Steigern Sie den Umsatz Ihres Unternehmens und die Einsatzfreude Ihrer Mitarbeiter mit „fit4success“ Workshops und Seminaren zu Themen wie:

- Kommunikation
- Telefontraining in- und outbound
- Verkaufs- und Upsellingtraining
- Coaching on the job
- Führungskräfte Training
- Etc.

Langjährige Erfahrung in der betrieblichen Weiterbildung und unsere Fähigkeit, auf verschiedenste Lerntypen einzugehen, garantieren Ihnen, dass jeder Ihrer Mitarbeiter einen persönlichen Lernerfolg erzielt.

**Steigen Sie mit unserem Weiterbildungsangebot zu neuen Höhenflügen im Kundenservice auf.**

Unser Angebot gefällt Ihnen? Das freut uns.

Sie benötigen noch weitergehende Informationen, möchten ein individuelles Angebot, oder ein Seminar buchen? Dann rufen Sie mich gerne jederzeit persönlich unter der Telefonnummer 0 41 23 / 92 84 41

Elisabeth Maser  
Geschäftsleitung

# Die Seminare



## Telefontraining inbound

Der telefonische Kontakt ist oft der Erste, den ein potenzieller Kunde mit einem Unternehmen hat. Hier entscheidet sich binnen Sekunden, wie er sich aufgehoben fühlt. In diesem Seminar erfahren die Teilnehmer alles über ihre Funktion als verbale Visitenkarte des Unternehmens. Weitere Themen sind:

- Aktives Zuhören
- Der optimale Gesprächsablauf
- Die besten Fragetechniken
- Reklamations- und Einwandbehandlung

Die Teilnehmer üben, wie sie allen Anrufern freundlich und kundenorientiert begegnen können. Anhand individueller Situationen werden Gespräche aufgenommen und die Teilnehmer können so im geschützten Rahmen ihre eigenen Gespräche analysieren.

Abgerundet wird das Seminar durch leicht umsetzbare Entspannungsübungen und Tipps rund um die Stimme.

### **Zielgruppe:**

Alle, die viel telefonischen (Kunden-) Kontakt haben.

### Ihr Nutzen

Ihr Unternehmen präsentiert sich als freundlich und serviceorientiert. Ihre Kunden fühlen sich bestens aufgehoben und empfehlen Sie weiter.

Ihren Mitarbeitern wird die Bedeutung Ihres Einfluss auf Außenstehende bewusst. Die Wertschätzung für die eigene Arbeit steigt.

Um den Lernerfolg Ihres Seminars zu überprüfen, empfehlen wir Ihnen nach der Durchführung anonyme Testanrufe.

### **Zeitraumen:**

Kompaktseminar  
Follow-up

1,5 Tage  
4 Stunden

# Die Seminare



## Telefontraining outbound

Das Telefon ist ein ideales Medium, um schnell und kostengünstig mit potenziellen Kunden in Verbindung zu treten. Um innerhalb kurzer Zeit das Interesse des Gesprächspartners zu wecken, bedarf es eines guten Einstiegs und starker kommunikativer Fähigkeiten. Das Outbound-Seminar befasst sich mit folgenden Themen:

- Das persönliche Skript
- Die Sekretärin, meine Verbündete
- Der Interesse weckende Einstieg
- Einwandbehandlung
- Effiziente Gesprächstaktiken
- Umgang mit persönlichen Stolpersteinen

Die Teilnehmer erstellen ein auf ihre Bedürfnisse abgestimmtes Skript, welches die Telefonakquisition erheblich vereinfacht. Durch die gezielte Vorbereitung auf mögliche Eventualitäten gewinnen sie an Sicherheit und können ihr Angebot besser an den Mann/die Frau bringen. Abgerundet wird das Seminar durch leicht umsetzbare Entspannungs- und Motivationsübungen.

### Zielgruppe:

Alle, die telefonisch aktiv auf Interessenten und Kunden zugehen.

## Ihr Nutzen

Ihr Unternehmen gewinnt durch Mitarbeiter, die eine hohe Erfolgsquote bei der telefonischen Akquisition vorweisen können. Ihre Kosten sinken durch effektive und günstige Gespräche.

Ihre Mitarbeiter verlieren die Scheu vor der Kaltakquisition.

Um den Lernerfolg Ihres Seminars zu überprüfen, empfehlen wir Ihnen nach der Durchführung „Coaching on the job“.

### Zeitraumen:

Kompaktseminar  
Refresh

1,5 Tage  
4 Stunden

# Die Seminare



## Erfolgreich Kommunizieren

Beim Umgang mit Kunden, Kollegen und Vorgesetzten werden unsere kommunikativen Fähigkeiten stark gefordert. In diesem Seminar vermitteln wir die Grundlagen für eine gelungene Kommunikation. Dazu gehören:

- aktives Zuhören
- Bedarfsanalyse
- Gutes Sprach- und Ausdrucksverhalten
- Effiziente Gesprächsstrategien

Die Teilnehmer erkennen, wie wichtig Reklamationen als Chance zur Kundenbindung sind und wie sie diese stressfrei behandeln können. Um sich gerade vor schwierigen Gesprächen gezielt zu motivieren, zeigen wir, wie Kraftreserven durch gezieltes Relaxen geweckt werden können.

### Zielgruppe:

Alle, die beruflich viel mit anderen Menschen zu tun haben oder häufig das Gefühl haben, an anderen vorbei zu reden.

### Ihr Nutzen:

Ihr Unternehmen gewinnt begeisterte Kunden durch Mitarbeiter, die es verstehen, bedarfsorientiert und zielgerichtet zu kommunizieren.

Ihre Mitarbeiter erlangen mehr Selbstsicherheit und können schwierige Situationen souverän meistern; die Angst vor Beschwerden wird genommen.

Um den Lernerfolg Ihres Seminars zu überprüfen, empfehlen wir Ihnen nach der Durchführung anonyme Testanrufe. Preis pro Anruf 9€

### Zeitraumen:

Kompaktseminar  
Follow-up

2 Tage  
4 Stunden

# Die Seminare



## UpSelling / CrossSelling

Diese Variante des telefonischen Verkaufs bietet ein großes Potenzial zur Umsatzsteigerung bei geringem Kostenaufwand. Gerade für Agents aus dem klassischen Support ist es häufig schwer dem Kunden einen zusätzlichen Nutzen oder ein weiteres Produkt anzubieten, da Sie sich als Helfer und nicht als Verkäufer definieren.

- Bedeutung und Nutzen von Verkauf
- Eigene Einstellung zum Verkauf / Change Mind
- Serviceorientierung
- Chemie zum Kunden herstellen
- Aktives Zuhören
- Nutzenargumentation für das Produkt oder die Dienstleistung
- Einwandbehandlung
- Kaufsignale erkennen / Abschlüsse tätigen

Die Inhalte werden von uns speziell auf Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung abgestimmt. Dadurch erhalten die Teilnehmer den optimalen Einstieg und die nötige Begeisterung, um zielstrebig und effizient die Up-selling Quote Ihres Unternehmens zu erhöhen.

### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiter im Support, die sich den Herausforderungen des Verkaufs stellen sollen.

**Unsere Spezialgebiet ist die Einführung von Up-selling in technischen Hotlines!**

### Ihr Nutzen:

Sie werden sehen wie sich Ihre Verkaufszahlen nach oben bewegen. Ihren Mitarbeitern sind höher qualifiziert und flexibler einsetzbar. Das Up- oder Cross-Selling bietet Ihnen die Möglichkeit, kostengünstig mehr Umsatz zu erzielen. Sie haben die Möglichkeit den Erfolg Ihrer Maßnahme viel gezielter zu beobachten und zu steuern als bei herkömmlichen Werbemaßnahmen.

Um den Erfolg langfristig zu sichern, empfehlen wir Coaching on the job für Agents und Führungskräfte.

**Zeitraumen:** Abstimmung nach Produktwissen und Umfang, mindestens 4 Stunden.

# Die Seminare



## Konflikt- und Beziehungsmanagement

Der Umgang mit Kunden, Kollegen und Vorgesetzten ist nicht immer einfach. Die Teilnehmer lernen in diesem Seminar, wie sie ihre Arbeit und ihr Leben konfliktfreier gestalten können:

- Entstehung von Konflikten
- Unterschiedliche Persönlichkeitstypen und ihr Umgang mit Konflikten
- Bewusstes Reagieren (Teufelskreise durchbrechen)
- Die PACK-Methode

Die Teilnehmer erkennen, dass sich viele Konflikte vermeiden, bzw. auf einer niedrigen Eskalationsstufe beheben lassen. Sie sehen, dass gerade aus Konflikten Gewinn bringende Situationen für beide Parteien entstehen können. Zur zusätzlichen Selbstmotivation probieren sie Methoden zum Ausschöpfen verborgener Energien aus.

### Zielgruppe:

Alle diejenigen, die Konflikte lösen und ihr Arbeitsumfeld verbessern wollen.

### Ihr Nutzen:

In Ihrem Unternehmen entsteht eine neue Form des Umgangs miteinander. Ihre Mitarbeiter lernen, Konflikten nicht aus dem Weg zu gehen, sondern sie auszutragen. Die gesamte betriebliche Atmosphäre erlebt eine Kur.

### Zeitraumen:

Kompaktseminar  
Follow-up

2 Tage  
4 Stunden

# Die Seminare



## Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden

Ihre Kunden sind leider nicht jeden Tag gut gelaunt. Es ist oft schwierig aufgebracht Kunden zu beruhigen. Mitarbeiter, die häufig zwischen Kundenwünschen und der Realität Ihres Unternehmens vermitteln und agieren sind schnell ausgepowert. Diese Gespräche gehen bei mangelnder Vorbereitung und Motivation seitens des Mitarbeiters häufig negativ für Ihr Unternehmen aus. Sie verlieren den Kunden und Ihr Image erleidet einen irreparablen Schaden.

- Warum sind Kunden schlechtgelaunt
- Techniken zum Umgang mit unterschiedlichen Beschwerdetypen
- Nie wieder Killerphrasen
- Erfolg und Motivation

Die Teilnehmer erarbeiten sich Techniken um anspruchsvolle Kunden genau da abzuholen, wo Sie stehen, ohne das es jedes Mal viel Zeit und Nervenstärke kostet. Die erlernten Techniken werden durch Übungen gefestigt. Zum Anderen lernen die Teilnehmer ihren Erfolg zu definieren und dann auch auszukosten und andere spannende Wege der Motivation.

### **Zielgruppe:**

Mitarbeiter in Hotlines, Userhelpdesks, im Reklamationsmanagement oder Direktem Kundenkontakt.

### Ihr Nutzen:

Gut auf die Situation vorbereitete Mitarbeiter sind viel stressresistenter und behalten einen klaren Kopf. Ihr Unternehmen wird auch in schwierigen Gesprächen optimal präsentiert.

Um den Lernerfolg Ihres Seminars zu überprüfen, empfehlen wir Ihnen nach der Durchführung „Coaching on the job“.

### **Zeitraumen:**

Kompaktseminar  
Refresher

1 Tage  
4 Stunden



# Die Workshops

## Sicheres Auftreten für neue Mitarbeiter / AZUBIS

Als neuer Mitarbeiter hat man es nicht immer leicht: Die neuen Kollegen, die Zuständigkeiten innerhalb des Hauses und das eigene Unwissen in bestimmten Bereichen lassen manchen Arbeitnehmer fast verzweifeln. Die daraus resultierende Unsicherheit spüren auch Ihre Kunden. In diesem Workshop bearbeiten wir folgende Themen:

- Wie gehe ich mit meinem Unwissen um
- Wie finde ich heraus, wer mir helfen kann
- Wie hinterlasse ich einen kompetenten Eindruck bei auftretenden Unsicherheiten

### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die sich neu in einem Unternehmen zurechtfinden müssen und sofort in direktem Kundenkontakt stehen.  
AZUBIS, die das erste Mal mit Kunden zu tun haben.

### Ihr Nutzen:

Ihre Mitarbeiter sind sofort in der Lage, in jeder Situation Kompetenz auszustrahlen. Mit einfachen kommunikativen Mitteln erhöhen sie die Serviceleistung Ihres Hauses.

**Zeitraumen:**

Workshop

4 Stunden

# Die Workshops



## Kundenorientiertes Verhalten

Um optimalen Kundenservice zu bieten, ist insbesondere das Verhalten Ihrer Mitarbeiter entscheidend. Der Kunde hat gekauft und auf Wiedersehen! ...

Oder: „Herzlichen Dank für Ihren Einkauf. Ich trage Ihnen das Gerät bis zum Auto und helfe Ihnen beim Einladen.“

Nur wer auch kundenorientiert handelt, kann sicher sein, weiterempfohlen zu werden.

**Den Workshopinhalt stimmen wir individuell auf Ihr Unternehmen ab!**

Die Teilnehmer lernen, dass sich durch kleine Veränderungen im Verhalten das Wohlbefinden der Kunden steigern lässt.

### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiter, die im direkten Kundenkontakt stehen wie z.B. Verkauf, Kundendienst, Montage, Lager und Transport.

## Ihr Nutzen

Ihre Kunden fühlen sich hervorragend betreut und werden auch den nächsten Kauf bei Ihnen tätigen. Sie werden aktiv weiterempfohlen. Auf Dauer steigert sich Ihr Gewinn, denn einen bestehenden Kunden an Ihr Unternehmen zu binden kostet Sie im Schnitt 90% weniger, als einen einzigen neuen Kunden zu gewinnen.

**Zeitraumen:**

Workshop

4 Stunden

# Die Workshops



## Kaltakquise mit Herz und Verstand

Wer möchte nicht gerne neue Kunden schnell und erfolgreich für sich gewinnen. Das ist leichter gesagt als getan, um bei der telefonischen Kundenakquisition nicht ins Leere zu laufen bedarf es intensiver Vorarbeit. Hierauf wird das besondere Augenmerk des Workshops liegen:

- Angebotsdefinition
- Zielgruppenanalyse / Datenrecherche
- Eigenen Gesprächsleitfaden entwickeln
- Mit Stimme und Wortwahl gekonnt umgehen
- Umgang mit persönlichen Stolpersteinen

Die Teilnehmer lernen Ihr Angebot, kurz und ansprechend zu präsentieren. Beim Erstellen eines individuellen Gesprächsleitfadens legen wir besonderen Wert auf die Tragfähigkeit der Formulierungen. In Übungen wird ausprobiert ob die Wortwahl authentisch ist und der Sinn der Aussage klar verständlich ist.

### **Zielgruppe:**

Alle Selbstständigen und Unternehmensmitarbeiter, die durch erfolgreiches Telemarketing die Auftragslage ihrer Firma verbessern möchten.

## Ihr Nutzen

Ihr Bekanntheitsgrad steigert sich. Sie gewinnen auf Dauer kostengünstig neue Kunden. Ihr Umsatz entwickelt sich positiv.

**Zeitrahmen:**

Workshop

8 Stunden



# Führungskräfte entwickeln

## Training für Führungskräfte

Viele Führungskräfte werden durch Beförderungen im eigenen Unternehmen gewonnen. Das ist sehr zu begrüßen und zeugt von einer guten Personalpolitik. Um diesen Mitarbeitern in ihrem neuen Umfeld, mit oft gänzlich anderen Abläufen und Handlungsstrukturen, einen optimalen Einstieg zu ermöglichen ist ein Führungskräfte-Training genau das Richtige.

Oft fehlt Führungskräften das richtige Handwerkszeug, um ihre Mitarbeiter optimal zu führen und Arbeit realistisch zu delegieren. Mit folgenden Punkten schaffen unsere Trainings sofort umsetzbare Handlungshilfen:

- Aufgaben und Rolle als Führungskraft
- Führung aus Sicht der Geführten
- Kommunikationsstrukturen
- Einstellungsgespräche (bei Bedarf)
- Konfliktmanagement
- Das persönliche Führungsverständnis
- Das innere Team

### **Zielgruppe:**

Neue und altgediente Führungskräfte, die Mittel und Wege zur Weiterentwicklung ihrer Führungskompetenz anstreben.

## Ihr Nutzen

Die Förderung Ihrer Führungskräfte wird die effizientere und effektivere Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern im Team unterstützen. Gute und motivierte Führungskräfte tragen zu einem guten Betriebsklima bei und treffen zielgerichtete Personalentscheidungen.

Als Follow up dient ein Coaching on the job, um eine Hilfestellung der gelernten Seminarinhalte zu geben. Hierzu gehört auch eine Stärken- und Schwächenanalyse und eine Zielvereinbarung über noch zu lernende Inhalte.

## Personal entwickeln

### Coaching

Coaching bedeutet für uns eine zielorientierte und an der Situation ausgerichtete Begleitung. Ihre Mitarbeiter/innen werden bei der Weiterentwicklung unterstützt. Wir setzen bei den jeweiligen Stärken an und gebe eine Hilfestellung zum Ausbau der Fähigkeiten. Im Coaching selber findet immer eine Verbindung mit der Berufswelt und den persönlichen Aspekten des einzelnen Menschen statt. Erst durch diese ganzheitliche Betrachtungsweise können wesentliche Fortschritte erreicht werden, denn der Mensch bleibt Mensch, auch wenn er arbeitet.

Diese Coaching Möglichkeiten bieten wir Ihnen an:

- **Coaching on the job**  
Direkt am Arbeitsplatz begleiten wir Ihre Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit und gebe Hilfestellung zur Optimierung der Arbeitsschritte. Die Analyse und Verbesserung der Telefon- und E-Mailkommunikation steht dabei im Vordergrund.

Coaching on the job bietet sich an, wenn bereits ein Grundlagentraining zur Telefon- und E-Mailkommunikation absolviert wurde.

- **Führungskräfte-Coaching und Training on the job**  
Möchten Sie die Lust am "Führen" wieder spüren? Oder Ihren Standort klären? Oder konkretisieren, was Mitarbeiterführung heißt? Wir bieten Ihnen eine Stärken- und Schwächenanalyse, eine Erweiterung des eigenen Handlungsrepertoires und unterstützen Sie bei den eigenen Zielsetzungen.
- **Training on the Job**  
Auf Wunsch begleiten wir Sie bei Ihrer täglichen Arbeit und unterstützen Sie in der Umsetzung Ihrer vorher definierten Ziele.

### Ihr Nutzen

Ihre Mitarbeiter erhalten die nötige Unterstützung um erlerntes auch in den Arbeitsalltag zu integrieren. So sichern Sie die Nachhaltigkeit in der Entwicklung ab und profitieren langfristig von gut geschulten Mitarbeitern die ihre Kapazitäten zielgerichtet einsetzen.

**Zeitraumen:** Der zeitliche Aufwand des Coachings wird jeweils vorher abgestimmt.

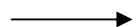


## Systembausteine für Kommunikations-Workshops

Mit den einzelnen Bausteinen sind Sie in der Lage, Ihren persönlichen Workshop zusammenzustellen. Ihre Mitarbeiter werden weitergebildet, ohne lange im Tagesgeschäft zu fehlen. Das Gelernte kann sofort umgesetzt werden, Wissen wird sukzessive aufgebaut.

Unser Baukastensystem passt die Fortbildungssequenzen dem tatsächlichen Schulungsbedarf Ihrer Mitarbeiter an. Sie sparen Zeit und Geld und profitieren dennoch von qualifizierten, motivierten Mitarbeitern.

Programm	Inhalt	Dauer
Das Nachrichtenquadrat	Ich weiß erst, was ich gesagt habe, wenn ich die Antwort gehört habe.	2 Stunden
Die goldenen Regeln der Kommunikation	Wie erleichtere ich mir und anderen die Verständigung.	1 Stunde
Aktives Zuhören	Wie gebe ich dem Kunden das Gefühl ganz Ohr zu sein.	1 Stunde
Die Bedarfsanalyse	Nur wenn ich weiß, was du willst, kann ich dir verkaufen, was du brauchst.	2 Stunden
Fragetechniken	Gezielter Umgang mit Fragen führt zum Gesprächserfolg	2 Stunden
Das Riemann/Thomann Persönlichkeitsmodell	Sobald ich weiß, mit wem ich es zu tun habe, kann ich richtig handeln.	2 Stunden
Modelle menschlichen Konfliktverhaltens	Jeder kann ein Sieger sein.	2 Stunden
Zwischenmenschliche Teufelskreise	Erkennen ist der erste Schritt zum Durchbrechen.	2 Stunden
Die PACK-Methode	Wie PACKe ich es an, unangenehme Dinge mitzuteilen.	2 Stunden





## Systembausteine für Kommunikations-Workshops

Programm	Inhalt	Dauer
Reklamationsbehandlung	Jede Reklamation ist eine Chance.	3 Stunden
Nie wieder Killerphrasen	Sinnvoller Ersatz, die dem Gespräch eine neue Chance eröffnen.	2 Stunden
Beschwerdetypen	Mit der richtigen Technik sind auch harte Nüsse zu knacken.	2 Stunden
Gesprächsleitfaden	Individuelle Entwicklung eines Leitfadens für zielgerichtete Gespräche	2 Stunden
Motivation & Erfolg	Individuelle Erfolgsdefinition, evtl. Entwicklung einer Gruppendifinition. Was motiviert mich an meiner Arbeit, erkennen und genießen	2 Stunden

Dies ist eine Auswahl aus unserem Baukasten. Ihnen sind andere Themen wichtig, dann rufen Sie uns gerne für ein individuell abgestimmtes Angebot unter der Telefonnummer 0 41 23 / 92 84 41 an.

Gestalten Sie Ihre Fortbildung sinnvoll und zeitnah am Bedarf Ihrer Mitarbeiter mit unserem Systembaukasten.



Alle angebotenen Maßnahmen können Sie natürlich  
miteinander kombinieren oder auch einzeln buchen  
- ganz nach Ihrem Bedarf!

Fordern Sie Ihr individuelles Angebot an.

Wir stehen Ihnen gerne unter  
0 41 23 / 92 84 41  
persönlich zur Verfügung.

Gerne stellen wir Ihnen auch



unser spezielles Programm zum Überprüfen und Opti-  
mieren der E-Mail Bearbeitung vor.

## fit4call Expertennetzwerk (Auszug)

**Tanja Hartwig gen. Harbsmeier** (Partnerin für effektive Kundenbetreuung)

Ist unsere Expertin im Trainings- und Coachingbereich und wirkt als feste Kooperationspartnerin in allen Bereichen der Trainings aktiv mit.

Damit Sie einen Eindruck von Frau Hartwig erhalten eine kleine Zusammenfassung Ihrer Erfahrungen und Kenntnisse.

### Erfahrungen im Dienstleistungssektor

Durchführung von Kommunikationstrainings, Produkt- und Aktionsschulungen, Verkaufstrainings, Entwicklung von Personalqualifizierungskonzepten, Durchführung von Führungskräfte Trainings, Teambesprechungen.



Aufbau und in der Leitung eines Call Center, hier insbesondere im First- und Second-Level-Support, Auftrags- und Infomanagement, Ablaufoptimierung und Steuerung externer Dienstleister.

### Aus- und Fortbildungen (Auszüge)

Methoden- und Körpertraining, szenisches Gruppenverfahren, Ausbildung von Gruppenleiter/innen und PädagogInnen, NLP-Practitioner, Psychodrama, Moderationstechniken, Multiplikatorenschulung Lokalfunk, Zeit- und Selbstmanagement, Selbstbehauptungstraining, Internetseminare, Führungskräfte-schulungen, Kommunikation und Präsentation im Berufsalltag.

[www.effektive-kundenbetreuung.de](http://www.effektive-kundenbetreuung.de)

**Marlies Smits** (Benehmensberatung)



„Benimm ist in“ und öffnet Ihnen viele Türen. Unsere Benehmensberaterin macht Ihre Firma fit im richtigen und modernen Umgang mit Kunden, ausländischen Geschäftspartnern und im Kontakt miteinander.

– [www.benehmensberatung.de](http://www.benehmensberatung.de)

**Nadja Zimmermann** (Stil- und Imageberatung beauty & care)



Mit ihrer einfühlsamen Art unterstützt sie Sie darin, Ihren persönlichen Stil zu unterstreichen, optimal auf Kunden und Geschäftspartner zu wirken.

**Rositta Krämer**



„Vollkommene Aufrichtigkeit ist der Weg zur Originalität“ (Charles Baudelaire). Als Ethikdozentin mit klaren Wertvorstellungen unterstützt Sie die Persönlichkeitsentwicklung Ihrer Mitarbeiter in Aufrichtigkeit, Zuverlässigkeit und Korruptionsresistenz.