

# Themen-Katalog

## 1. Der Erste Eindruck

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Die Magie des ersten Eindrucks, der bekanntlich keine zweite Chance hat. Warum das so ist und was im Kopf blitzschnell abläuft, darum geht es hier. Nur wer die Mechanismen kennt, hat auch die Möglichkeit sich im ersten Moment von seiner Schokoladenseite zu zeigen.

- Kurzer Moment–lange Nachwirkung
  - Was passiert im Kopf – aus der Gehirnforschung
  - Der Primacy-Effekt
    - Die Mechanismen der „Schubladen-Denke“
    - Unbewusste Zu- und Abneigung
    - Wie wir uns von der Schokoladenseite präsentieren
  - Äußerlichkeiten trumpfen
    - Körpersprache (Haltung, Mimik, Gestik, Distanzzonen)
    - Kleidung (Das Outfit was für Sie spricht)
    - Sprache (Das „Wie“ zählt zuerst, 6 Tipps)
    - Duft (wenn man Sie „nicht riechen“ kann)

## 2. Auf Menschen treffen

Die Begegnung, ein Gruß, ein Wortwechsel kommt sofort nach dem ersten Eindruck. Immer noch entscheidet das WIE wir es tun und nicht das WAS wir sagen. Kunden kommen zu Ihnen oder Sie selbst repräsentieren Ihr Unternehmen außer Haus. Kennt jeder Mitarbeiter die aktuelle Begrüßungs-Etikette?

- Vorstellen und bekannt machen
  - Im Beruf und Privatleben
  - Die Tabus
- Grüßen oder Begrüßung?
  - Protokollarische Rangfolge
  - 5 Faustregeln zur Begrüßung
  - Das Wichtigste für den Kunden im Überblick
  - Schnell-Check
- Der richtige Umgang mit dem Titel
  - Adelstitel und Kirchliche Würdenträger
- Mehr Zeit für Pünktlichkeit
  - zu früh, zu spät – was geht wann und was geht gar nicht?
- Small Talk im Business
  - Intelligenter Small Talk – die Basis
  - 10 Tipps, die gleiche Wellenlänge zu finden
  - So reißt der Gesprächsfaden nicht ab
- Kunden empfangen
  - Kavaliersgesten
  - 6 Regeln für Takt und Stil
  - Was ist out
- Duzen oder Siezen
  - Welche Regeln gelten?
  - Wer bietet wem das Du an?
  - Kann man es ablehnen?

### 3. Menschen kennen lernen

Begegnungen beschränken sich nicht nur auf den Gruß, wenn „Mehr“ daraus werden soll passiert auch mehr. Nach dem Kennenlernen ist also vor dem Kennenlernen. Ein fortwährender Prozess, der sich stetig weiter entwickelt. Manchmal entscheidend, ob aus einer ersten Begegnung weitere folgen. Ob aus Interessenten auch wirklich Kunden werden und ob aus einem Kunden ein Stammkunde wird.

- Körpersprache
  - andere ohne Worte verstehen und richtig deuten
  - Das Wichtigste auf einen Blick
  - Selbst-Test
- Kleider-Sprache
  - die perfekte Basis fürs Berufsleben
  - kleine Farbenlehre, Accessoires
  - Stilsünden (für Sie und Ihn)
- Killer-Phrasen und Zauberwörter
  - Das Geheimnis einer erfolgreichen Kommunikation
  - Was sind „Killer-Phrasen“?
  - „Killer-Phrasen“ durch „Zauberformeln“ ersetzen
- Peinliche Situationen
  - Die häufigsten Fettnäpfchen
  - Souveräner Umgang mit unangenehmen Situationen
- Hören, Hinhören, Zuhören
  - Reden ist Silber und zuhören ist Gold
  - Die wichtigsten Faktoren aktiven Zuhörens

### 4. Bitte zu Tisch

Bei Tisch wird die Kinderstube sichtbar. Für viele ist das speisen in Gesellschaft eine besondere Herausforderung. Nicht jeder hat die Sicherheit, erst recht nicht in gehobener Ambiente und feiner Gesellschaft. Ess- Tisch- und Weinkultur gilt als die Königsdisziplin im Business. Man glaubt nicht, wie viele Menschen einen Blick für den stilsicheren Tritt auf dem gesellschaftlichen Parkett haben. Bleiben Sie souverän und selbstsicher und begeistern Sie Ihre Tischnachbarn durch einen stilvollen Umgang mit Speisen, Geschirr und Besteckteilen. Im Geschäftsleben, wenn es um repräsentative Begegnungen geht, wird dies von Ihnen erwartet.

- Die Top Ten der guten Tischmanieren
  - Die Gebote zum Gedeck
  - Die Tabus bei Tisch und 15 Fehler die Sie kennen müssen
- Kleine Gedeck- und Besteckkunde
- Gutes Benehmen am Tisch
  - im Vorfeld und bei der Bestellung
  - während des Essens - und nach dem Essen
  - Do's & Don'ts
- Tipps für Ausnahmefälle
  - Pannenhilfe
  - so gehen Sie mit Reklamationen um
- Business-Guide – Essen für die Karriere
  - die Top Five im Business
  - Vorsicht Stolperfallen
- Kleine Servierkunde
  - Das 1X1 der Profis
  - Crash Kurs für's Gala-Dinner\*

Nach Absprache auch als Workshop mit Praxisteil möglich

## 5. Der perfekte Gastgeber

Gastgeber, ob im eigenen Haus, im Unternehmen oder im Restaurant, haben Sie einen Sonderstatus. Diesen sollten Sie kennen, denn in Sachen Takt und Stil müssen Gastgeber sogar „besser“ sein als Ihre Gäste. Sie haben Aufgaben, die nur dieser Position zustehen. Von den Erwartungshaltungen Ihrer Gäste (sprich Kunden) abgesehen, sollten Sie stets die Zügel vom Anfang bis zum Ende in der Hand behalten. Sie tragen zudem die komplette Verantwortung für den Anlass und Ihre Gäste – im Vorfeld und danach.

- Anlass und Einladung
  - Gästeliste
  - Räumlichkeiten, Tischformen
  - Sitz- und Tischordnung
  - Dekoration und Checklisten
  - Zeitplan, Servicearten, Personalbedarf
  - Tischrede, Toast, Laudatio
- Ihre Gäste kommen
  - In die Firma
  - In das Restaurant
- Speise- und Getränkeauswahl
  - Welche Speise zu welchem Gast
  - Welcher Wein zu welcher Speise
- Andere Länder andere Sitten
  - Im allgemeinen
  - Im Restaurant

## 6. Weinkunde fürs Business

Wein ist immer noch das wichtigste Tischgetränk bei offiziellen Anlässen sowie bei gehobenen Geschäftsessen. Zudem steht Wein für Kultur, Genuss und Lebensfreude. In gehobenen Kreisen ist das Wissen um den Wein nicht nur ein Small Talk-Thema sondern Ausdruck eines guten Lebensstils. Weinbauregionen sind zudem beliebte Reiseziele und verbinden kulinarische Genüsse auf eine ganz besondere Art. Vor allem im Geschäftsleben und auf dem gesellschaftlichen Parkett gibt es immer wieder repräsentative Verpflichtungen, wo Wein eine Rolle spielen kann.

- Der Wein-Knigge
- Die wichtigsten Sorten und deren Charakter
- Wein-Crash-Kurs für Einsteiger – das wichtigste
- Welcher Wein zu welcher Speise
- Was sagt das Etikett
- Der klassische Weinservice
- Die klassische Getränkeauswahl
  - Kleine Glaskunde
  - Klassische Getränkeabfolge
  - Kleine Weinkunde
  - Kleine Aperitif- und Digestif-Kunde

## 7. Mit Gästen unterwegs

Ähnlich wie beim Einsatz klassischer „Kavaliersgesten“ sind es oft die Kleinigkeiten die ein Gesamtbild erst stimmig machen und am Ende für eine große Wirkung sorgen. Eine gemeinsame Autofahrt kann ausgesprochen angenehm und kurzweilig sein oder anstrengend und zäh verlaufen. Immerhin ist man für ein gewisses Zeitfenster auf engstem Raum zusammen. Man glaubt nicht, wie viele „Fettnäpfchen“ im Wege stehen können. Wie Sie alle Unwägbarkeiten sicher umfahren erfahren Sie hier.

- Wer chauffiert hat die Verantwortung
- Wer sitzt wo im Wagen
  - Was sagt die Etikette?
  - Gute Plätze - schlechte Plätze
- Vor der Abfahrt
  - Checkliste
- Während der Fahrt
  - Das Wichtigste auf einen Blick
  - Die Do's & Don'ts
- Am Ziel
  - Wann ist eine Fahrt wirklich zu Ende?

## 8. Firmenidentität

Was haben die Themen der sozialen Kompetenz mit Ihrer Firmenidentität zu tun? Nichts – außer, Sie wollen, dass Ihr Unternehmens- oder Produkt-Image sich auch im Verhalten Ihrer Mitarbeiter wieder findet. Unglaublich, was man mit Soft Skills. z. B. innerhalb des Unternehmens alles bewirken kann.

- Die 4 Säulen des CI
- Gleich ist nicht gleich gleich
- Die neue Differenzierungsstrategie zum Mitbewerber
- Mitarbeiter im CI
- Personal Branding auch im Internet bei Facebook & Co.

## 9. Gründe, warum ein Kunde nicht mehr kommt

Das Verhalten der Mitarbeiter im Unternehmen ist der wesentliche Erfolgsfaktor überhaupt. Doch wie sollte dieses Verhalten aussehen, um Geschäftskontakte auch zu dauerhaften Beziehungen auszubauen?

- Auf der Spur von 70 / 30
- Zwischenmenschliches Fehlverhalten enträtseln
- Kundenzufriedenheit! Reicht nicht mehr
- Wer oder Was begeistert Kunden wirklich
- Der „Kümmerer“ und die These vom „Gastgeber“ sein

## 10. Die Messe

Nationale oder internationale Messen, regionale Leistungsschauen oder Ihre eigene Hausmesse. Messeauftritte sind mehr denn je Kommunikationsplattformen. Die reine Produktplatzierung reicht längst nicht mehr aus. Messebesucher ändern ihr Verhalten. Für die Standbesetzung steigen somit die Anforderungen in Sachen professionellen Auftretens.

- Vor, während und danach
- Die Do's & Dont's auf dem Messestand
- Überzeugen ab der Ersten Sekunde
- Souveräner Umgang mit Zeitdieben und anderen Schwierigkeiten.
- Dresscodes und was geht am Abend?

## 11. Meeting-Knigge

Mit Kollegen und Mitarbeitern ein Kritik-, Abmahnungs- oder Kündigungsgespräch führen. Es gibt viele Gespräche, die keiner mag, welche jedoch geführt werden müssen. Wenn's unangenehm wird kann mit dem richtigen Ton und Verhaltenskodex auch ein schweres Gespräch angenehm verlaufen.

- Die Meeting-Katastrophen
- 10 Tipps, die gleiche Wellenlänge zu finden
- Hiobsbotschaften überbringen
- Kondolieren
- Um Entschuldigung bitten

## 12. Unternehmenskultur & Werte

Die meisten Führungskräfte kennen ihre Ziele, jedoch nicht die Wertebasis in den Unternehmen. Wie passen Ziele und Werte zusammen? Wer kennt überhaupt die Werte für die ein Unternehmen, ein Produkt, eine Leistung steht und wie stehen diese Werte wiederum im Kontext zur Unternehmenskultur? Zu lange stand Leistung vor Verhalten und ungehobelte Chefs waren mehr geduldet als respektiert. Rüpelhafte und ungerechte Vorgesetzte richten jedoch großen Schaden an, wenn sie Mitarbeiter schlecht behandeln. Einer US-Studie ist zu entnehmen, dass 99% der Befragten haben Erfahrung ungehöriger Behandlung durch Vorgesetzte. 94% rächen sich, 88% schädigen die Firma und 48% reduzieren ihre Arbeitsleistung. Eine fehlende Werteorientierung wirkt sich so besonders negativ auf das Unternehmen und dessen Erfolg aus.

- Renaissance der Werte
  - Führen mit Zielen und mit Werten
  - Das Fundament und der Zusammenhang von Werten und Zielen
- Unternehmenskultur aktiv beeinflussen
  - Keine „Manieren“ ohne „Kultur“
  - Von der „Misgunst“ hin zum „Wohlwollen“
  - Workshop:
    - Der Check - Sie prüfen Ihre Kultur
    - Analysen von Stärken und Schwächen
    - Unternehmenskultur verbessern
- Umgangsformen im Team verbessern
  - Corporate Behaviour, Übersicht, was gehört dazu
  - Wie Mitarbeiter ihr Verhalten ändern

## 13. Betriebsklima

Achtung! Das Arbeitsklima beeinflusst Ihr gesamtes Leben. Es lohnt sich nicht nur für das Unternehmen, sich aktiv für ein gutes Klima am Arbeitsplatz einzusetzen. Bis zu 10 Tipps für Ihre Mitarbeiter, die sie sofort anwenden können.

- Informationsfluss und Beziehungspflege
- Vorbild sein und Verantwortung übernehmen
- Aktivitäten, Teamgeist, Macherqualitäten
- Das A und O für ein gutes Arbeitsklima

## 14. Kommunikation und Verhalten im (Berufs)Alltag

Hier finden Sie Ergänzungen zu den genannten Themen und stets „was ist neu, was veraltet?“

- Aktiv Zuhören
  - Alltagsstreit und Missverständnisse
  - Frauensprache - Männersprache
- Telefon, E-Mail oder Brief
  - Nach 2 Sekunden fällt die erste Entscheidung
  - Der 4 Punkte Test
- Peinliche Situationen
  - Die häufigsten Fettnäpfchen
  - Souveräner Umgang mit unangenehmen Situationen
- Im Fahrstuhl, Visitenkarten
- Über das man nicht spricht: Stille Örtchen und Körperstreiche
- Vordrängler & Störenfriedas
- Zuprosten – anstoßen

## 15. Benimm ist In – Knigge für Azubis und Berufseinsteiger

Die soft skills für den Top Job: Das Seminar für Berufseinsteiger, Azubis und Studenten, die sonst schon alles können. Dein Fach beherrschst Du selbstverständlich, da kann Dir keiner etwas vormachen. Wir machen Dir vor, wie Du all die anderen Situationen im Berufsleben genauso souverän meistern kannst.

- Kommunikation und andere Unterhaltungen
  - Mit was kommuniziere ich?
  - Wie treffe ich den richtigen Ton?
  - Wann ist „Hallo“ o.k.?
  - Gibt es einen Handy- und Email-Knigge?
  - Small Talk oder Deep Talk – das richtige Timing
- Tischmanieren und schwierige Speisen appetitlich essen
  - Was ist an Tischsitten wirklich wichtig?
  - Besteck oder die Finger – wie geht's richtig?
  - Im feinen Restaurant klar kommen – ist doch klar!
  - Gast oder Gastgeber – der kleine Unterschied.
- Dresscodes und andere Outfits
  - Wie machen Kleider Leute?
  - Wann sind meine Lieblingsklamotten angesagt?
  - Anzug oder Kostüm – wer trägt was, wann, wo?
  - Von modisch und klassisch.
- Allgemeines - auf das es jedoch ankommt
  - Was sind Höflichkeiten?
  - Niesen und andere Körperstreiche
  - Peinliche Situationen souverän meistern.