

## Trainerin:



**Brigitte Goizet**, Sprachenausbildung in Englisch, Französisch und Spanisch und BWL-Studium, Schwerpunkte Unternehmensführung und betriebliches Finanzmanagement, hat in nationalen und multinationalen Gesellschaften ihre Kompetenzen in Marketing, Finanzen und Personalentwicklung vertieft. Sie war viele Jahre kaufmännische Leiterin eines international agierenden Systemhauses für maritime Elektrotechnik, in den letzten Jahren als Geschäftsführerin in zwei Schwesterunternehmen und verantwortlich für Vertrieb und Marketing der Firmengruppe. Sie verfügt über exzellente Erfahrungen in Verhandlungen mit in- und ausländischen Geschäftspartnern.

1989 war sie Mitgründerin von INDOTEC und verantwortet seitdem die konzeptionelle Gestaltung der Trainings, jahrelang nebenberuflich. Seit Juli 2007 engagiert sie sich ausschließlich für INDOTEC und berät Kunden als Coach und Consultant. Als Trainerin ist sie spezialisiert auf die Themen „Kommunikation & Rhetorik“, „Image & Culture“ und „Strategien“.

## Zielgruppe

Mitarbeiter mit Kundenkontakt

## Teilnehmerzahl

6 - 10 Personen

## Semindauer:

2 Tage, 09:30h – 17:00 h

## Seminarort:

Raum Hamburg

## Methoden

Kurze Einführungen, Beispiele, Einzelpräsentationen, Kleingruppenübungen, Erfahrungsaustausch und viele Tipps aus der Praxis für die Praxis.

## Seminargebühr

1.250,- € pro Teilnehmer zzgl. MwSt. Hierin enthalten sind Teilnehmerunterlagen, Mittagessen, Pausen-Snacks und Getränke.

## Anmeldung

Bitte melden Sie sich schriftlich an – siehe Rückseite. Wir buchen Ihre Anmeldung in der Reihenfolge des Eingangs. Sie erhalten umgehend eine Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen zum Veranstaltungsort.

## Zahlungsbedingungen

Sofort nach Auftragserteilung gegen Rechnung

## Unser Trainingsangebot:

Wir bieten Präsentationstraining, Verkaufstraining, Führungstraining, Messetraining, Einzel- und Gruppencoaching, firmeninterne Trainings sowie Teamtraining auf einem Segelschiff.

**Dieses Seminar können Sie auch als Inhouse-Training buchen.**

## Exzellente Kundenorientierung

### Der Kunde im Fokus

Ob Kunden einem Lieferanten treu bleiben, hängt in entscheidendem Maße davon ab, wie sie von den Mitarbeitern behandelt werden.

Wie steht es mit Ihrer Dienstleistungskultur? Die sogenannten Soft Skills, wie soziale und kommunikative Kompetenz und Teamorientierung sind die Basis für eine exzellente Kundenorientierung. Nur so gelingt es, sich in die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden hineinzudenken und Vertrauen aufzubauen und zu festigen. Ebenso müssen die Grundlagen der Kommunikation und die Stufen der Vertrauensbildung beherrscht werden.

Kundenorientierung ist vielfältig, umfasst das ganze Unternehmen und zielt neben dem externen Kunden auch innerhalb der Prozesskette auf den internen Kunden ab.

In diesem Training üben Sie, wie Sie die Erwartungen Ihrer Kunden übertreffen und sie immer wieder aufs Neue und nachhaltig begeistern.

## Inhalte

- Die Persönlichkeit und das Erfolgsbewusstsein stärken
- Kundentypen und ihre Erwartungen kennen
- Die eigene Wirkung erkennen und steigern
- Gesprächstechniken geschickt einsetzen
- Kommunikation am Telefon und vor Ort beim Kunden
- Schriftlich mit dem Kunden kommunizieren
- Durch die Brille des Kunden sehen
- Kundenorientierung als Prozess verstehen
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Vertrauen und Sympathie steigern

## Dauer

2 Tage

## Termine

05. – 06. Juli 2010

08. – 09. November 2010

## Ihre Vorteile

- Sie erkennen die Wirkung Ihrer Ausstrahlung, Ihres Verhaltens und persönlichen Präsenz.
- Sie erfahren, wie Sie gelassen, sicher und souverän bleiben.
- Sie stellen Ihr Verhalten sprachlich und inhaltlich auf Ihre Kunden ein.
- Sie erfahren, wie Sie Kunden begeistern und motivieren.
- Sie lernen, wie Sie eine vertrauensvolle Partnerschaft mit Ihrem Kunden aufbauen und pflegen.

Bitte ausfüllen und faxen!

**Fax-Nr.: 040 – 840 52 08 20**

**Ja, ich melde mich an:**

2-Tage Seminar im Raum Hamburg:

**Exzellente Kundenorientierung**

- Seminar 1: 05./06.07.2010  
 Seminar 2: 08./09.11.2010

1. Name / Vorname

Funktion / Position

2. Name / Vorname

Funktion / Position

Firma

Abteilung

Branche

Mitarbeiterzahl:  bis 50  bis 100  bis 500  bis 1000  bis 5000  über 5000

Straße / Postfach

PLZ / Ort

Telefon / Telefax

E-Mail

Datum

Unterschrift

Rechnung bitte an:

Abteilung, Name

Bitte senden Sie uns Informationen zu folgenden Themen:

- Verkaufstrainings  Führungstrainings  
 Führungsseminare für Frauen  Teambildung  
 Seminar Kundenorientierung  Präsentationstraining  
 Business-Etikette  Small-Talk  
 Grundlagenkurs Kommunikation und Führung  
 Wir interessieren uns für ein firmeninternes Seminar

**So melden Sie sich an**



per Telefax: 040 – 840 52 08 20



per Post: IndoTec GmbH  
Osterbrooksweg 55  
22869 Schenefeld



per E-Mail: office@indotec.de

**Teilnahmegebühr**

Die Teilnahmegebühr und die Übernachtungs- und Verpflegungspauschale berechnen wir Ihnen vor Seminarbeginn für beide Seminare. Die Rechnung ist sofort fällig ohne Abzug.

**Rücktrittsgarantie**

Bei Stornierung der Anmeldung bis 14 Tage vor dem Seminar erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 100,- zzgl. Mehrwertsteuer. Danach bzw. bei Nichterscheinen des Teilnehmers wird die Teilnahmegebühr berechnet. Eine Vertretung des gemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich.

Programmänderungen bleiben vorbehalten.

**Tagungshotel**

Wir übernehmen für Sie die Buchung Ihres Zimmers im Tagungshotel. In der oben genannten Übernachtungs- und Verpflegungspauschale sind die Kosten für Frühstück und Abendessen sowie Getränke zum Essen enthalten. Kosten auf dem Zimmer gehen zu Lasten des Seminarteilnehmers.

**Über IndoTec**

Unser Anliegen ist es, Sie bei Ihren Zielsetzungen zu unterstützen, damit Sie und Ihr Unternehmen noch erfolgreicher werden. Wir begleiten Ihre Veränderungsprozesse mit unseren Kernkompetenzen, wie Seminare, Workshops, Coaching, Consulting und Unternehmenskommunikation, geben Ihnen neue Impulse und schaffen die Basis für eine verbesserte Zusammenarbeit mit Ihrem Team und Ihren Kunden. Wir betrachten Unternehmen ganzheitlich und fördern die Entwicklung von Organisationen, Mitarbeitern und Prozessen. Unsere kundenorientierten Leistungen sind auf das jeweilige Unternehmen individuell zugeschnitten. Einzelnen Mitarbeiter von Unternehmen bieten wir auch offene Seminare an. Durch unsere jahrzehntelangen Erfahrungen in Führungspositionen nationaler und multinationaler Unternehmen gewährleisten wir eine anspruchsvolle Weiterbildung.

**Datenschutz**

Ihre Daten werden für die interne Weiterverarbeitung und eigene Werbezwecke von uns unter strikter Einhaltung der Vorschriften des Datenschutzes gespeichert. Wir geben keine Adressen an andere Unternehmen weiter. Wenn Sie die Speicherung Ihrer Adressen nicht wünschen, teilen Sie uns dieses bitte per E-Mail mit an: office@indotec.de.