

## Seminarangebot 2018

Das balke training-Seminarangebot 2018 ist geprägt von HYGGE – dem nordisch entspannten Lebensgefühl

HYGGE – ein gesellschaftliches Wertegerüst, geprägt von Vertrauen, Respekt, sozialen Beziehungen, Blick auf das Wesentliche, Gelassenheit, Wertschätzung, Freude am Leben und der Überzeugung, dass die Gemeinschaft das Fundament bildet.

Ein Herzstück von HYGGE, die sozialen Beziehungen, erleben wir täglich privat und beruflich. balke training verknüpft sechs herausfordernde Themen mit der „Anleitung zum HYGGE sein“ – so entstehen Leitfäden für Erfolg und ein zufriedenes Miteinander.

- **KNIGGE – LEBEN**

Alles eine Frage der Haltung!

Umgangsformen / Tischetikette / Business-Etikette / Haltung / KNIGGE-Kommunikation

- **VERKAUFEN – KÖNNEN**

Gestalten Sie Ihren aktiven Verkauf!

Verkaufstechnik / Emotionalisierung / Kommunikation / Serviceplus

- **BESCHWERDEN – LIEBEN**

Aus Problemen Chancen machen!

Haltung / Kommunikation / Stufen-Modell / Konfliktlösung / Deeskalation

- **TEAMS – FÜHREN**

Topleistung ist Mannschaftssport!

Teamerfolgskriterien / Teamspielregeln / Motivation / Delegation / Führung

- **TELEFONIEREN – WOLLEN**

Abnehmen leicht gemacht - machen Sie auch am Telefon eine gute Figur!

Telefon-Rhetorik / Kommunikation / Gesprächsstruktur / Telefon-Spielregeln

- **KUNDEN – BEGEISTERN**

Wir nehmen Sie mit auf eine Servicereise!

Qualitätsstufen / Kundengruppen / Erwartungshaltungen / Touchpoints / Begeisterungsfaktoren

**Wer wir sind, was wir können und wie wir arbeiten**

**unter [www.kunde-im-mittelpunkt.de](http://www.kunde-im-mittelpunkt.de)**

