

# BUSINESS KNIGGE – WORKSHOP MIT LUNCH

Der Umgang miteinander ist in unserer Gesellschaft weniger strikt geregelt als auch schon. Umso mehr ist es für Mitarbeitende mit Kundenkontakt ein Muss, die heute im Geschäftsleben aktuellen Umgangsformen zu kennen und zu beherrschen. Die wichtigsten Themen werden in diesem Seminar behandelt, geübt und beim anschliessenden Lunch in die Praxis umgesetzt.

## THEMEN

- **Aktuelle Umgangsformen**
  - Warum der erste Eindruck so wichtig ist
  - Kunden empfangen, begrüssen, vorstellen
  - «Du» oder «Sie», Umgang mit Titeln
  - Telefon- und E-Mail-Kontakt mit Stil
  - Respektvolle Kommunikation (Übung)
  - Reklamationen entgegennehmen
  - Wertschätzend Sitzungen führen
  - Raus aus dem Fettnäpfchen
- **Dresscode und Körpersprache**
  - Die verschiedenen Dresscodes
  - Was die Körpersprache kommuniziert
  - Die Wirkung der Farben (Übung)
- **Small Talk**
  - Geeignete Gesprächsthemen (Übung)
  - Sich und die Firma sympathisch ins Gespräch bringen
- **Bei Tisch**
  - Mit dem Kunden bei Tisch
  - Der Umgang mit Besteck und Serviette
- **Quiz, Fragen, Vorsätze**
- **Gemeinsamer Lunch**
  - Umsetzen des Erlernten
  - Tipps und Tricks zwischen den Gängen

« SOZIALKOMPETENZ  
IST GENAU SO WICHTIG  
WIE FACHKOMPE-  
TENZ. DESHALB SIND  
UMGANGSFORMEN  
HEUTE WIEDER EIN  
THEMA.»

## KURS NR. 5010

Dienstag, 28. August 2018



8.30 – 14.00 Uhr

Sheraton Zürich Hotel, Pfingstweidstrasse 100, 8005 Zürich

Susanne Abplanalp

CHF

## KURSGELD INKLUSIV BUCH ZUM SEMINAR UND LUNCH

Mitglieder TREUHAND|SUISSE und deren Mitarbeiter CHF 430

Nichtmitglieder

CHF 530

exkl. 7.7% MWST

Im Kursgeld sind eine Dokumentation sowie ein Buch zum Seminar, Begrüssungskaffee, Pausenerfrischungen und Lunch inbegriffen.

## ANRECHNUNG WEITERBILDUNG

4 Stunden / 0.5 Tage

## ANMELDESCHLUSS

Dienstag, 31. Juli 2018

Anmeldung online unter [www.treuhandswissse-zh.ch](http://www.treuhandswissse-zh.ch) oder per E-Mail [kurs@treuhandswissse-zh.ch](mailto:kurs@treuhandswissse-zh.ch)

Bei Anmeldungen von mehreren Personen der gleichen Firma gewähren wir ab dem zweiten Teilnehmer einen Rabatt von 10%.

Bitte beachten Sie, dass die Teilnehmerzahl beschränkt ist. Die Anmeldungen werden nach deren Eingang berücksichtigt.

## REFERENTIN

### Susanne Abplanalp

Knigge Beraterin, Erwachsenenbildnerin,  
Marketingplanerin mit eidg. FA, Leadership  
und Management Ausbildung,  
Knigge Today, Thalwil

