



#### Termin

Mo 26.04.10, 08:30 Uhr  
bis  
Mi 28.04.10, 11:30 Uhr  
13.12.10 – 15.12.10

#### Ort

Papierzentrum Gernsbach

#### Kurs-Nr.

WS-VBK

#### Gebühren

€ 780,-

#### Unterkunft und Verpflegung

€ 220,-

#### Termin

Mi 28.04.10, 13:00 Uhr  
bis  
Fr 30.04.10, 12:30 Uhr  
15.12.10 – 17.12.10

#### Ort

Papierzentrum Gernsbach

#### Anmeldung

Papierzentrum Gernsbach  
Bildungswerk Papier  
Fax: 07224 6401-114  
Tel.: 07224 6401-120

E-Mail: e.krueger@papierzentrum.org  
E-Mail: g.schmoll@papierzentrum.org

#### Kurs-Nr.

WS-VBE

#### Gebühren

€ 740,-

#### Unterkunft und Verpflegung

€ 220,-

#### Paketpreis für Modul K und Modul E

€ 1.280,-

#### Unterkunft und Verpflegung

€ 340,-

### TEILNEHMERKREIS

Mitarbeiter/-innen, inklusive Führungskräfte aus dem kaufmännischen Bereich und Vertrieb (Innen- und Außendienst, Verkaufsberatung, Verpackungsentwicklung), die im gleichzeitigen Kontakt zwischen Produktion und Kunden stehen

### ZIEL

Die Teilnehmer

- ›› erweitern ihre rhetorischen Fähigkeiten
- ›› lernen Beratungs- und Verhandlungsgespräche effektiver und effizienter zu führen
- ›› erörtern praktische Verkaufsprobleme
- ›› optimieren interne und externe Kommunikation

### LEITUNG

Dipl.-Ing. Holger Burkert

### PROGRAMM

- ›› Verpackung und Kommunikation
- ›› Verpackungsberater im Spannungsfeld zwischen Technik und Kunde
- ›› Wirkung verbaler und nonverbaler Signale im Verkaufsgespräch – Kommunikation in der Verkaufsberatung
- ›› Rollen des Beraters in der Kundenbeziehung
- ›› Käufertypologien und ihre Bedeutung für das Gespräch
- ›› Die wichtigsten Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs
  - › Filter in der Wahrnehmung
  - › Berater als Designer individueller Gespräche
- ›› Kern der Beratungsgespräche:
  - › Fragen-Nutzen-Einwände-Abschluss
- ›› Das Beratungsgespräch – aktives Rollenspiel

#### Hinweis:

Modul K und Modul E können auch als Paket gebucht werden.

## Verpackungsberaterseminar – Modul E – Effektive Kommunikation

### Workshop

### ZIEL

Die Teilnehmer

- ›› schätzen die eigene Kommunikationsfähigkeit mit den elektronischen Medien Telefon und PC (E-Mail) ein
- ›› erweitern ihre rhetorischen Fähigkeiten
- ›› verbessern das Steuern von Telefongesprächen
- ›› entwickeln kundenorientiertes und zielgerichtetes Einsetzen der elektronischen Medien

### LEITUNG

Dipl.-Ing. Holger Burkert

### PROGRAMM

- ›› Herausforderung Telefon
  - › Das Ziel kennen – Vorbereitung ist die halbe Miete
  - › Regeln für das gute Telefonieren

- › Umgang mit Festnetz-, Mobilfunktelefon und Anrufbeantworter
- › Sender und Empfänger – wie viele Möglichkeiten es gibt, aneinander vorbeizureden
- › Telefongerecht argumentieren
- › Nützliche Fragen richtig stellen, Signale erkennen und nutzen
- › Rollenspiele, aktives Coaching
- ›› E-Mail: Fluch oder Segen?
  - › Mail-Kultur, Schreibkonventionen
- ›› Kommunikatives Schreiben
  - › Was wir erreichen wollen und was der Leser erwartet
  - › Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation
  - › Die Schreibstrategie: Effektiv schreiben, Klartext: kurz – knapp – präzise
  - › Der gute Ausdruck: Kundenorientiert schreiben
  - › Tücken: Die Rechtschreibprüfung und anderes