



UDO GAST
Business Success
www.gast-redner.de

**Workshops
Seminare**

Seminare und Workshops

Erfolgreich kommunizieren im Verkauf, am Telefon, vor Publikum, als Führungskraft

- In persönlichen Gesprächen möchten Sie Ihre gesetzten Ziele erreichen
- Sie wünschen sich mehr Verkaufserfolge durch überzeugende Gesprächsführung und möchten Ihre kalkulierten Preise durchsetzen
- Am Telefon wollen Sie souverän und verbindlich auftreten
- In schwierigen Gesprächssituationen, wie Reklamationen oder Beschwerden stellen Sie Ihren Gesprächspartner zufrieden und können ihn als treuen Kunden behalten, oder gar noch mehr von Ihrem Unternehmen überzeugen
- Im Dialog mit Kollegen und Mitarbeitern wünschen Sie sich plausible Argumente für erfolgreiche Gespräche.
- Sie möchten Ihre Mitarbeitenden für die Visionen und Ziele Ihres Unternehmens begeistern
- Möglicherweise liegt Ihnen auch die Vorbereitung auf außergewöhnliche Situationen und Krisen am Herzen



Wenn Ihnen eine der genannten Herausforderungen unter den Nägeln brennt, dann erhalten Sie mit diesen Seminaren und Workshops die richtigen Werkzeuge, die es zum Erfolg braucht.

Die Workshops können nach Ihren Anforderungen zusammengestellt und kombiniert werden, als Tagesexklusivseminare oder mehrtägige Intensiveinheiten. Inhalte und Schwerpunkte stimmen wir im ausführlichen Gespräch mit Ihnen ab.

A Die Macht des Wortes - Gespräche souverän führen

Hinterlassen Sie einen professionellen Eindruck bei ihrem Gesprächspartner. Dieses Intensivseminar hilft Ihnen, überzeugend und souverän zu kommunizieren. Sie lernen mit bewährten Praxistechniken und einem guten theoretischen Fundament, Gespräche erfolgreich zu leiten und zum Ziel zu führen. Anhand von Beispielen aus dem Alltag und praktischer Umsetzung erlangen Sie Sicherheit in der Gesprächsführung. Eine lockere und wertschätzende Atmosphäre schafft die Voraussetzung für Ihren nachhaltigen Lernerfolg.

Kommunikationsgrundlagen

- Das theoretische Fundament - Kommunikationsmodelle verständlich erklärt
- Hypnotische Kommunikation – Was ist das denn?
- Körpersprache – Nonverbale Signale an meinen Gesprächspartner
- Die Macht der Stimme – leicht verständliche Übungen
- Hinhören, zuhören, aktiv zuhören – Informationen und Signale verstehen
- Unterschiedliche Ebenen im Gespräch - Sach- und Beziehungsebene
- Welcher Kommunikationsstil passt zu mir?
- Wie nehme ich den Gesprächspartner wahr und wie wirke ich?

Gespräche zielorientiert vorbereiten

- Mindset und mentale Vorbereitung
- Gesprächsziele definieren und einen Leitfaden erarbeiten
- Gute Gesprächsbedingungen schaffen

Strategien für erfolgreiche Gespräche

- Gespräche führen und nicht geführt werden
- Mit den richtigen Fragetechniken zum Erfolg
- Gespräche positiv aufbauen und steuern
- Meine Geschichte, deine Geschichte – Storytelling im Gespräch
- Wünsche und Ziele der Gesprächspartner erkennen
- Konflikte frühzeitig wahrnehmen und vermeiden
- Gespräche nachbereiten



Besondere Gesprächssituationen meistern

- Missverständnisse und Widerstände aufdecken
- Was tun, wenn es unfair und persönlich wird?
- Von der emotionalen Ebene auf die Sachebene
- Kooperation statt Konfrontation
- Techniken für mehr Gelassenheit und Souveränität

Ihr Nutzen

- Sie vervollkommen Ihr Wissen zum Thema Gesprächsführung und Kommunikation und lernen dabei die wichtigsten theoretischen und praktischen Grundlagen kennen.
- Sie lernen Ihren eigenen Kommunikationsstil kennen und erfolgreich einzusetzen.
- Sie lernen bewährte Gesprächstechniken und Kommunikationswerkzeuge kennen und anwenden.
- Sie erfahren, wie Sie Ihr Gespräch planen, zielorientiert strukturieren und steuern können.
- Sie erarbeiten Ideen für eine entspannte und konstruktive Gesprächsführung.
- Sie üben anhand konkreter Gesprächssituationen aus Ihrem Arbeitsalltag und erhalten praktische Hinweise zur Optimierung Ihrer Gesprächskompetenz.
- Sie erfahren, wie Sie schwierige Gesprächssituationen meistern können.

Methoden

Der Workshop bietet Ihnen eine lebendige Komposition von praktischen Übungen zur Gesprächsführung anhand von realistischen Spielsituationen und der Darstellung und Diskussion der wichtigsten fachlichen Grundlagen zum Thema Kommunikation. Wertschätzendes Feedback des Dozenten und die Reflexion durch andere Teilnehmer in kleiner Gruppe oder in größerer Runde gewähren Ihnen einen sicheren Lernerfolg.

Teilnehmer und Voraussetzungen

Alle Mitarbeiter, Selbständige, Fach- und Führungskräfte, die ihren Kommunikationsstil überprüfen und ihre Gesprächskompetenz optimieren wollen. Besonderen Voraussetzungen oder Erfahrungen sind nicht erforderlich.

B Meisterklasse Verkauf - Strategien für Spitzenleistungen

Eigentlich sind wir täglich als Verkäufer unterwegs. Sei es, dass wir unseren Partner unbedingt von der Notwendigkeit einer bestimmten Anschaffung überzeugen wollen oder unser favorisiertes Urlaubsziel „verkaufen“. Wenn wir uns gut kennen, dann gelingt uns das in den meisten Fällen. Aber wie steht es mit Interessenten und potenziellen Kunden in unserem Berufsalltag? Spontanität und Intuition mögen beim Verkaufen hilfreich sein und führen manchmal zu kurzfristigen Ergebnissen; strukturierte Planung und die Anwendung von fundiertem Verkäuferwissen sind jedoch die Basis für gute Verkaufsabschlüsse und langfristige Erfolge.

Grundlagen im Verkauf

- Meine Einstellungen - Basiswissen im Verkauf - die Besonderheiten ihrer Branche
- Psychologie und Kundenmotivation
- Kritische Erfolgsfaktoren - Gewinnbringend argumentieren
- Verkaufen mit Plan und Konzept -Angebote erstellen und präsentieren
- Der Verkaufsabschluss - Beginn einer neuen Partnerschaft



Das Verkaufsgespräch

- Verkaufsgespräche strukturieren - Das Vorangebotsgespräch
- Bedarfsermittlung - Fragetechniken zur Bedarfsermittlung
- Hypnotische Kommunikation im Verkauf
- Einwände oder Vorwände – mit der richtigen Technik zum Ziel
- Vom Produktmerkmal zur Nutzenargumentation
- Abschlusssignale erkennen

Neue Perspektiven im Verkauf

- Bedeutung sozialer Medien, Referenzen, Testimonials und Success Stories
- Verkaufsargumente erarbeiten und einsetzen
- 22 Gründe, um bei mir zu kaufen
- Vom Kunden zum Fan – Kunden begeistern

Ihr Nutzen

- Sie nutzen wirksame Fragetechniken und steigern Ihre Verkaufserfolge
- In Gruppensituationen können Sie Ihre Wirkung auf andere praktisch überprüfen und erhalten wertschätzendes Feedback durch den Verkaufsexperten
- Wertvoller Erfahrungsaustausch mit anderen Kursteilnehmern
- Sie erkennen Motive und Abschlusssignale ihrer Kunden und können zielsicher auf den Verkaufsabschluss zusteuern.

Teilnehmerkreis

Je nach Vorkenntnissen und Erfahrungen der Teilnehmer liegt der Seminarschwerpunkt auf den Techniken und Prinzipien des Verkaufens oder fortgeschrittener Techniken. Alle Selbständigen, Angestellten oder Interessierte, die ihre Kenntnisse im Verkauf erweitern und vervollkommen wollen.

C Gewinnen ohne Nachgeben - Die Kunst der Preisverhandlung

Fühlen sich unwohl, wenn es im Verkaufsgespräch um die Preisverhandlung geht? Glauben Sie auch, dass Rabatte ganz selbstverständlich zum erfolgreichen Verkaufen gehören. Mal ehrlich, wieviel Käufe tätigen wir selbst ohne Preiszugeständnisse des Verkäufers? Bestimmt mehr als 99 %. Und wie ist es mit notwendigen Preisanpassungen, um die wirtschaftliche Basis Ihres Unternehmens zu sichern? Zugegeben, manche Einkäufer sind eine große Herausforderung für das eigene Verkaufsgeschick. Geplante Gespräche über Preiserhöhungen bereiten Ihnen schlaflose Nächte? Das muss nicht sein! Mit dem richtigen Mindset und guter Vorbereitung verlieren Preisgespräche ihren Schrecken und können Ihnen sogar Spaß machen. Spontanität und Intuition mögen beim Verkaufen hilfreich sein und führen manchmal zu kurzfristigen Ergebnissen; strukturierte Planung und die Anwendung von fundiertem Verkäuferwissen sind jedoch die Basis für gute Verkaufsabschlüsse und langfristige Erfolge.

Inhalte des Seminars

- Ihre Einstellung zum Verkauf
- Psychologie und Kundenmotivation
- Kritische Erfolgsfaktoren - Gewinnbringend argumentieren
- Verkaufen mit Plan und Konzept -Angebote erstellen und präsentieren
- Gewinne statt Rabatte - Preiswert statt billig oder teuer
- Hypnotische Kommunikation im Verkauf
- Verkaufspsychologie in Preisverhandlungen gezielt nutzen
- Körpersprache im Verkauf – Was offenbart Ihr Kunde, was geben Sie selbst preis?
- Den Rahmen setzen – Preise richtig positionieren und festlegen
- Preisnachlässe – Welche erfolgreichen Strategien können Sie alternativ einsetzen?
- Einwände oder Vorwände – mit der richtigen Technik zum Ziel
- Dos und Don'ts in der Preisverhandlung - Stolperfallen
- Praktische Übungen und Verkaufsgespräche
- Erarbeiten eines persönlichen Leitfadens



Ihr Nutzen

- Sie erarbeiten einen Leitfaden für Ihr persönliches Preisgespräch mit möglichen Einwänden und Vorwänden Ihrer Kunden.
- In realistischen Szenarien üben Sie Verhandlungsgespräche von soft bis beinhart.
- Sie erlernen neue Argumentationstechniken
- Überprüfen Sie Ihre Wirkung im Verkaufsszenario und erhalten wertschätzendes Feedback durch andere Teilnehmer
- Sie nutzen den wertvollen Erfahrungsaustausch mit anderen Verkaufsexperten

Teilnehmerkreis

Mitarbeiter in Verkaufsverantwortung und Außendienst. Grundkenntnisse im Verkauf sollten vorhanden sein.

Mitarbeiter im Telefonverkauf, Key Account Manager, Führungskräfte im Verkauf, Verkaufsleiter, Vertriebsleiter. Unternehmer, Selbständige und Freiberufler.

D Überzeugen am Telefon – So gewinnen Sie Kunden und Partner

Telefonieren kann doch jeder - Hörer in die Hand und los geht's! Klar, wer sprechen kann, der kann in der Regel auch telefonieren. Die Frage ist nur - was kommt dabei heraus? Sicher hat jeder von uns schon einmal einschlägige Erfahrungen mit sprachgesteuerten Telefoncomputern und nervigen Warteschleifen gemacht. Wie sehr schätzen wir es, einen sympathischen Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung zu haben. Leider ist es gar nicht immer so einfach, den „richtigen Ton“ zu treffen. Schließlich können wir unser Gegenüber nicht sehen. So scheidet die Körpersprache als Mittel der Kommunikation schon mal aus. Wie schnell kann eine unbedachte Äußerung am Telefon einen verärgerten Kunden zum Abbruch der Geschäftsbeziehung veranlassen. Der entstandene Schaden ist oft nicht wieder gut zu machen.

Bausteine für professionelle Telefonate

- Der erste Eindruck am Telefon – wie wirke ich?
- Die Stimme – Ein Instrument, das Zuhörer begeistern kann
- Telefonate professionell vorbereiten und strukturieren
- Professionelle Meldeformeln individuell für Sie
- Checkliste für überzeugende Kundengespräche
- Inbound oder Outbound – rein oder raus?

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

- Beschwerdemanagement – Reklamation als Chance für neue Geschäfte
- Grundregeln für Beschwerden und Reklamationen
- Souveränes Verhalten am Telefon
- Checkliste für überzeugende Kundengespräche
- Schritte zur Gesprächsführung bei Beschwerden.

Zusätzliche Themen

- Aktives Telefonieren - Kaltakquise der Weg zum Entscheider
- Telefonische Terminvereinbarung im Verkauf – Bei Anruf Termin
- Telefonvorverkauf, alter Hut oder neue Chancen für mehr Geschäft?
- Kundenbindung am Telefon – Upsells und Cross Sells

Ihr Nutzen

- Sie lernen, Ihre Stimme am Telefon richtig einzusetzen und erfahren, wie Sie einen professionellen Eindruck beim Gesprächspartner hinterlassen
- In Praxistrainings lernen Sie, schwierige Situationen am Telefon zu meistern
- Sie erfahren, wie Sie sich optimal auf ein Telefonat vorbereiten und wie praktische Checklisten Ihnen die Tägliche Arbeit erleichtern.
- Sie lernen, welche Gründe zu Reklamationen führen können und welche psychologischen Einflüsse wichtig sind, um die Situation am Telefon zu beherrschen.

Teilnehmer und Voraussetzungen

Alle Mitarbeiter, Selbständige, Fach- und Führungskräfte, die ihre Telefonkompetenz verbessern möchten. Besondere Voraussetzungen oder Erfahrungen sind nicht erforderlich.

E Reklamationen managen – Bausteine für exzellenten Service

Reklamationen und Beschwerden stellen eine besondere Herausforderung dar. Diese Ereignisse kommen unerwartet und sind kaum planbar. Wenn es dann im Gespräch von der Sachebene in die emotionale und persönliche Ebene geht, sind viele Mitarbeiter hoffnungslos überfordert. Wer solche Situationen nicht beherrscht, verpasst ungeheure Chancen der Kundenbindung. Sehen Sie Reklamationen und Beschwerden als positive Herausforderung und nutzen Sie ihr Potential. Einige Teile des Workshops sind auch Gegenstand der Einheit „Professionelles Telefonieren“

Entstehung von Reklamationen

- Reklamationen als Spitze eines Eisberges
- Vermeidung von Reklamation durch Informationen
- Schwachstellenanalyse im Unternehmen
- Die häufigsten Reklamationsgründe und wo entstehen Reklamationspotentiale?

Die Psychologie der Reklamation

- Beeindrucken durch Leistungen oder besänftigen mit Geschenken
- Das subjektive Gedächtnis des Kunden
- Warum Kunden ohne Beschwerde zum Wettbewerb wechseln
- Psychologie der Unzufriedenheit – unerfüllte Bedürfnisse
- Fragetechniken bei Beschwerden und Reklamationen
- Reklamationsarten und Faktoren, die das Reklamationsverhalten beeinflussen

Reklamationen erfolgreich beherrschen

- Unternehmensleitfaden zur Bearbeitung von Reklamationen
- Eskalationsstufen von Reklamationen und Beschwerden
- Herausfordern von Reklamationen – auf der Suche nach der Unzufriedenheit.
- Behandlung von mündlichen und schriftlichen Beschwerden - Richtig formulieren
- Was tun bei negativen Bewertungen im Internet und auf Social-Media-Kanälen?
- Einbindung von Verkauf und Unternehmensleitung
- Reklamation als Chance langfristiger Kundenbindung – Newsletter, Upsell-Angebote

Ihr Nutzen

- Professioneller Umgang mit Reklamationen und Beschwerden an Praxisbeispielen
- Im Austausch mit anderen Seminarteilnehmern diskutieren Sie Beschwerdesituationen aus ihrem täglichen Alltag und erarbeiten gemeinsame Lösungsstrategien.
- In Praxistrainings wenden sie bewährte Werkzeuge im Umgang mit schwierigen Kunden an und sind damit für den Ernstfall gut gerüstet.

Teilnehmerkreis

Mitarbeiter, Selbständige und Fach- und Führungskräfte aller Hierarchieebenen, die direkten Kundenkontakt haben.

F Strategiewerkstatt - Unternehmenskultur, Vision und Mission

Manchmal stellt sich der Unternehmenserfolg nicht so ein, wie wir uns das wünschen. Als Unternehmer fragen wir uns: „Kennen meine Mitarbeiter unserer Unternehmensziele? Sind sie mit unseren Grundwerten vertraut und leben diese? Teilen sie unsere Vision und Mission. Nutzen die Teamkollegen ihr volles Potential, und wenn nicht, was können wir verbessern?“

All diese Punkte lassen sich durch einen externen Experten viel schneller und zielsicherer aufdecken. Oft reagieren Mitarbeiter und Führungskräfte viel offener und vorbehaltloser auf die Fragen und Anregungen eines erfahrenen Trainers. Solche Workshops vermitteln neue Perspektiven und geben Raum für kreative Gestaltungen. Die Workshop Inhalte werden sehr individuell auf die Bedürfnisse des Auftraggebers abgestimmt.

Themenschwerpunkte

- Das Unternehmen im Markt – die Vision und die Mission
- Unternehmensmarke und Markenidentität
- Unternehmenswerte kennenlernen und mit Leben füllen
- Wofür steht das Unternehmen und wie ist seine Position im Markt
- Verantwortung im Unternehmenskontext
- Verantwortung übernehmen als Lernprozess
- Verantwortung für das eigene Handeln in der definierten Position übernehmen
- Den eigenen Anteil am Unternehmenserfolg erhöhen
- Die eigenen Potentiale besser nutzen
- A B oder C Mitarbeiter – Mutmacher statt Mitmacher oder gar Miesmacher



Ihr Nutzen

- Die Teilnehmer erfahren in kleiner Gruppe und sehr individuell, wofür Ihr Arbeitgeber steht und welche Werte an erster Stelle stehen
- Identifikation mit dem Unternehmen und Loyalität wird gefördert
- Fragestellungen zur eigenen Rolle und Bedeutung für das Unternehmen werden erläutert
- Der individuelle Anteil am wirtschaftlichen und ideellen Unternehmenserfolg wird herausgearbeitet
- Die Arbeitsmotivation steigt mit dem besseren Verständnis für das Ganze

Vision – Mission – Unternehmenswerte

- Wenn Unternehmensvision Mission und Unternehmenswerte noch nicht klar definiert sind, dann kann dieser Workshop dazu genutzt werden, diese Themen zu erarbeiten. Dann liegen die Schwerpunkte nicht in der Vermittlung, sondern Erarbeitung der Inhalte.

Teilnehmerkreis

Fach- und Führungskräfte aller Hierarchieebenen, Mitarbeiter ausgewählter Projekte oder Abteilungen

G Kundenzentrierung – Service und Produkte neu denken

Bei diesem Seminar erfahren und praktizieren die Teilnehmer entscheidende Kompetenzen, um Kundenzentrierung in Ihrem Unternehmen voranzutreiben. Der Schwerpunkt liegt auf dem messbaren Nutzen für Ihr Unternehmen: Verbesserte Kundenzufriedenheit führt zu erhöhter Kundenbindung und positiven Auswirkungen auf den Umsatz. Teilnehmer lernen, Kundenerwartungen zu übertreffen und eine kundenzentrierte Denkweise in allen Unternehmensbereichen zu etablieren. Dieses Seminar ist der Schlüssel, um Ihren Mitarbeitern die Werkzeuge an die Hand zu geben, mit denen sie aktiv zur Steigerung der Markenloyalität und zur Sicherung eines langfristigen Unternehmenserfolgs beitragen können.

Themenschwerpunkte

- Definition und Bedeutung der Fokussierung auf den Kunden
- Unterschiede zwischen produktzentrierten und kundenzentrierten Ansätzen
- Wie Kundenerlebnisse die Markenwahrnehmung und Loyalität beeinflussen
- Implementierung einer kundenzentrierten Kultur
- Beispiele für erfolgreiche Unternehmen, die sich auf Kundenerlebnisse fokussieren
- Methoden zur Messung von Kundenzufriedenheit und -bindung
- Gruppenarbeit oder Fallstudien mit realen Geschäftsszenarien
- Entwicklung eines Aktionsplans zur Förderung der Kundenzentrierung

Ihr Nutzen

- Erweiterung des Verständnisses für Kundenzentrierung und deren Bedeutung für den Geschäftserfolg.
- Erlernen von Techniken zur Verbesserung des Kundenservices und der Produktentwicklung.
- Fähigkeiten zur Analyse und Nutzung von Kundenfeedback, um Produkte und Dienstleistungen zu optimieren.
- Verständnis für die Implementierung einer kundenzentrierten Unternehmenskultur und deren Auswirkungen auf die Mitarbeitermotivation.
- Praktische Erfahrungen durch Fallstudien und Gruppenarbeit, um die Theorie direkt in die Praxis umzusetzen.
- Netzwerkmöglichkeiten mit Gleichgesinnten zur Erweiterung des beruflichen Horizonts.
- Werkzeuge und Methoden zur Messung der Kundenzufriedenheit und -bindung für kontinuierliche Verbesserungen.

Teilnehmerkreis

Je nach Teilnehmerkreis werden die Seminarschwerpunkte flexibel angesetzt.

1. Fach- und Führungskräfte aller Hierarchieebenen, Mitarbeiter ausgewählter Projekte oder Abteilungen
2. Servicekräfte, TechnikerInnen, MitarbeiterInnen im Außendienst, Reklamations- und Loyalitätsabteilung

H Führungsstärke zeigen - Professioneller Auftritt für Entscheider

Freie Rede vor Publikum ist die Königsdisziplin der Rhetorik. Da beneiden wir die Kollegen, die selbstsicher ohne schriftliche Notizen, mit einem Lächeln im Gesicht vor ihre Zuhörer treten und dann auch noch unterhaltsam und humorvoll ihre Inhalte präsentieren. All das kann man lernen. Und dabei müssen wir nicht perfekt sein. Hier gilt: Authentizität vor Perfektion!

Diese Herausforderung lässt sich mit den passenden Werkzeugen, ausreichend Übung und vor allem mit kompetenter Begleitung meistern. Dabei ist es egal, ob Sie die Präsentation ihres Jahresbudgets vor Kollegen vorbereiten, eine Begrüßungsrede halten wollen oder in einer Laudatio eine langjährige Kollegin würdigen. Die Inhalte dieses Coaching Workshops werden sehr individuell auf die Wünsche des Auftraggebers abgestimmt.

Themenschwerpunkte

- Vor Publikum präsentieren - Ängste und Hemmungen überwinden
- Den eigenen Vortrag strukturieren und logische Abläufe schaffen
- Der Wow Einstieg
- Was tun bei Blackout? - Merktechniken für Vortragsredner
- Kreative Präsentationstechniken
- Technische Hilfsmittel effektiv nutzen
- PowerPoint, Flipchart, Whiteboard und Requisiten
- Grundlagen des Stimmtrainings
- Claim und Kernbotschaften eines Vortrags entwickeln
- Auftritt vor der Kamera – ohne Publikum präsentieren
- Mit Storytelling das Publikum in den Bann ziehen
- Etikette und Körpersprache



Ihr Nutzen

- Die Teilnehmer arbeiten eins zu eins mit mir zusammen
- Individuelle Herausarbeitung der eigenen Stärken
- Komplette Begleitung für einen Vortrag oder eine Präsentation
- Profitieren Sie von meiner langjährigen Erfahrung als Redner, Moderator und Coach
- Videoaufzeichnung und individuelles Performance Feedback

Teilnehmerkreis

Individuelles Tagescoaching für Fach- und Führungskräfte, Entscheider und Mitarbeiter, die vor Publikum präsentieren.