

Seminar: **„Der Monteur als Visitenkarte des Unternehmens!“**
Kunde: Glaserinnung | Kreishandwerkerschaft Freiburg
Trainer: Stefan Grassmann, Simonis ServiceKultur®
Seminartag: 16.10.2020, 08.00 – 16.00 Uhr, Umkirch

Trainer-Feedback

1. Gesamteindruck:

- Die Gruppe war lebendig, engagiert und durchgängig interessiert.

2. Rahmenbedingungen/Seminartechnik/Verpflegung der Teilnehmer:

- Es war im Seminarraum alles vorhanden. Das Mittagessen war sehr gut.

3. Stimmung und Mitarbeit in der Gruppe:

Die Gruppe war schnell präsent und hat den ganzen Tag konzentriert mitgearbeitet. Es wurde viel gelacht und ernsthaft gearbeitet. Eine gute Mischung zum Lernen.

4. Nachfolgende Themen wurden besprochen:

- Perspektivwechsel
- Bedeutung von Begeisterung
- 5 Phasen beim Kunden
- Begrüßung
- Der erste Eindruck
- Körpersprache
- Das Wirkprofil
- Loben des Produkts
- Tabuaussagen
- Umgang mit schwierigen Kollegen

5. Fazit des mündlichen Teilnehmer-Feedbacks:

- *„Jetzt habe ich mehr Möglichkeiten im Umgang mit Kunden, aber auch mit meiner Frau.“*
- *„Vieles von dem, was ich heute gelernt habe, kann ich auch zu Hause nutzen.“*
- *„Für mich war der Tag ganz toll. Lehrreich und lustig.“*
- *„Du hast Humor.“*
- *„Für mich war der Umgang mit schwierigen Kunden sehr wichtig.“*
- *„Ich bin positiv überrascht.“*
- *„Kommunikation ist einfach eines der wichtigsten Dinge.“*
- *„Du hast Deinen Job echt gut gemacht.“*
- *„Die Runde hier ist wirklich klasse.“*