

Service und Styling im Kundenkontakt

Training ½ Tag, bis 15 Personen

Arbeitsmittel: Beamer und Laptop, Arbeitsblätter, Abgabeunterlagen, Ganzkörperspiegel
Benötigt: Beamer, Flipchart

Inhalt	Zeitdauer
Brainstorming Was ist guter Service? Die Grundlage des Servicegedanken, Voraussetzungen und Kommunikationsebenen	15 min
Einführung (Interaktiver Vortrag) Erste Wahrnehmung im persönlichen Kontakt Die Bedeutung der visuellen Wahrnehmung in den ersten Momenten einer Begegnung, 5 Sinne und die nonverbale Kommunikation, Sprache der Kleidung	15 min
Im Fokus: Alles um Gesicht und Kopf Verstehen der eigenen Linienführungen und Rückschlüsse auf die Wahl von <ul style="list-style-type: none"> - Frisuren - Brille, Schmuck - Kragenform und Krawatte 	30 min
Praktische Anwendung Individuelle Beratung In der Gruppe werden die Linienführungen und stilrelevante Merkmale der Teilnehmer ermittelt und betrachtet, so dass sie einen unmittelbaren persönlichen Nutzen aus dem Training ziehen	60 min
dazwischen Pause	
Modische Stilinterpretationen Eigenbild und Fremdbild im beruflichen Kontext - und wie die Gratwanderung zwischen Berufsanforderung und gelebter Individualität gelingt	20 min
Express-Knigge <ul style="list-style-type: none"> - Händedruck - Visitenkarten - Distanzen zwischen Menschen - Passformkontrolle - Schuhe und Accessoires 	20 min

Dezenz in der Kleidung

Der Einsatz von Eyecatchern –
Punkte zählen für eine elegante Wirkung 10 min

Nähe, Distanz und Diskretion:

Der Umgang mit Duft 10 min

Nur theoretisch – Düfte werden nicht gezeigt

Businessgarderobe

Dresscodes, strategische Farben,
Verarbeitungsqualität von Kostümen/ Anzügen 20 min

Aktives Zuhören und Feedbackregeln

Partnerübung

Checkliste für Bewerbung und Auftritt 20 min

Nach welchen Beurteilungskriterien wird eine Person in der
ersten Begegnung bewertet? Was hinterlässt bleibenden Eindruck?

Die Teilnehmer geben sich gegenseitiges Feedback anhand
einer Checkliste und erhalten so die Gelegenheit,
ihre Wirkung im Fremdbild zu überprüfen

Ergebnis und Diskussion 20 min

Hitliste der als positiv bewerteten Punkte, Vergleich mit
den als verbesserungswürdig dargestellten Punkten (Trainingsbedarf),
Antworten auf FAQ's und offene Diskussion

4,0 h