

## Emotionen in Kundengesprächen: Besser verstehen, was in Ihrem Kunden vorgeht!

### 2-Tages-Workshop für Führungskräfte FMCG

In Kundengesprächen schenken wir zuerst Worten unsere Aufmerksamkeit, obwohl nonverbale Signale die grösste Bedeutung in der Kommunikation besitzen.\*

Mit diesem Workshop trainieren Sie gezielt Ihre Fähigkeit, alle Kommunikationssignale wahrzunehmen und richtig zu deuten. Sie verbessern Ihre Basis für wichtige geschäftliche Entscheidungen und verringern das Risiko, Missverständnissen und Täuschungen zu erliegen.

### Ihr Trainer: Michael Rainer Schmidt

- Experte für die Konsumgüterbranche (FMCG/Food).
- Anwendbares Wissen durch eigenes Handeln aktiv erleben.
- Spezialist für Verhandlungsführung nach Harvard.
- Die CABS®-Methode für Wettbewerbsvorteile.



### Was Sie erwartet:

+ 100% konsumgüterspezifische Inhalte

+ praxisgeprüft und speziell für Ihre Tätigkeit in Marketing und Vertrieb von Konsumgütern konzipiert

+ durch eigenes Erleben so vermittelt, dass diese bestmöglich und dauerhaft abrufbar und ohne Umwege in Ihrem beruflichen Alltag umzusetzen sind

+ Beantwortung Ihrer individuellen Fragestellungen im Workshop

### Workshop-Inhalte

#### 1. Verbale und nonverbale Kommunikation

- die fünf Kommunikationskanäle
- neueste wissenschaftliche Erkenntnisse
- die Bedeutung von nonverbaler Kommunikation in Kundengesprächen

#### 2. Emotionen als Schlüssel

- Auslöser von Emotionen
- Grundemotionen verstehen und einordnen
- Wie gut erkennen Sie Emotionen?



\* Studie der UCLA (USA), Prof. Mehrabian:  
55% nonverbale Kommunikation,  
38% paraverbale Kommunikation,  
7% verbale Kommunikation.

### 3. Lügen und Wahrheit

- Gründe für unentdeckte Lügen
- Lüge oder Wahrheit - Ihr Urteil?
- Lecks und Täuschungshinweise
- Faktoren für die Entdeckung von Lügen
- Haben Sie Ihre Emotionen unter Kontrolle?
- Worte, Stimme und der Körper entlarven die Lüge
- Täuschungshinweise in Gesichtern erkennen

#### Lernziele

Sie lernen die Bedeutung aller fünf Kommunikationskanäle zu verstehen und deren Signale zu beurteilen. Sie sind in der Lage, Emotionen bei Ihrem Gesprächspartner zu interpretieren und erkennen mögliche Täuschungshinweise. Sie werden für die Wahrnehmung Ihres Gesprächspartners sensibilisiert und es gelingt Ihnen, Informationen in Kundengesprächen besser zu bewerten.

#### Von diesem Workshop profitieren

Geschäftsführer, Vertriebsleiter, Leiter Key Account Management, Group Key Account Manager, Nationale und Regionale Key Account Manager, sowie Führungskräfte im Vertrieb, die in Gesprächssituationen besser verstehen wollen, was in Ihrem Kunden vorgeht und welche Entscheidungen sie daraus ableiten sollten.

#### Persönliche Betreuung inklusive

Nach diesem Seminar begleite ich Sie als Teilnehmer persönlich bei der Umsetzung in Ihre berufliche Praxis. Sie erhalten ein individuelles Feedback und zusätzliche Hinweise, um Ihren persönlichen Erfolg zu maximieren.

#### Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr für diesen Workshop beträgt pro Person 1.299,- Euro zzgl. USt.

Gruppentarife erhalten Sie auf Anfrage.

Veranstaltung: Emotionen in Kundengesprächen

Termin: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_

Teilnehmer: \_\_\_\_\_

Anrede: \_\_\_\_\_

Vor- / Nachname: \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Straße / Nr.: \_\_\_\_\_

PLZ / Ort: \_\_\_\_\_

eMail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Bemerkungen: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- Hiermit buche ich das oben genannte Seminar für \_\_\_\_ Teilnehmer. Bitte senden Sie mir eine Buchungsbestätigung zu.
- Ich möchte dieses Seminar In House durchführen. Bitte unterbreiten Sie mir ein unverbindliches Angebot für \_\_\_\_ Teilnehmer.

Unterschrift \_\_\_\_\_