

### 3 K-Training – Wege zum Erfolg!

Schaffen Sie Unterscheidungsmerkmale! Eine gepflegte und moderne Ausdrucksweise in Wort und Schrift kann im Entscheidungsprozess den Unterschied ausmachen.

**Die allermeisten Kunden arbeiten mit Partnern zusammen, respektive kaufen bei Anbietern, welche ihnen sympathisch sind. Da ist kein Platz für oberflächliche, ungepflegte Kommunikation. Stärken Sie Ihre Mitarbeiter wahlweise im mündlichen und/oder im schriftlichen Bereich.**

#### Sorgen Sie für den Unterschied!

- Zielgruppe:** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenkontakt
- Ausbildungsziele:**
- Sicherheit in der Kommunikation, erfolgreicher Auftritt vor dem Kunden, sauberer Schriftverkehr nach aussen, Sicherheit in den Textarten, Corporate Identity
  - Freude und Erfolgserlebnisse im Umgang mit den Kunden und Partnern – dies führt zu Sicherheit im persönlichen Auftritt
  - Die Mitarbeiter sollen in Ihrem Sinne vor dem Kunden agieren, gewandt reagieren auf spontane Anfragen und Forderungen
  - Umgang mit schwierigen Situationen (Reklamationen / Schlechte Nachrichten übermitteln, Preise erfolgreich vertreten)
  - Mehrertrag durch Verkaufsorientierung
- Teilnehmer:** Maximal 12
- Dauer:** **1 bis 3 Tage** (09:00 – 12:00 / 13:30 – 16:30, je nach gewünschten Modulen. Vorzugsweise in einem zeitlichen Abstand von zwei bis drei Wochen)



*Lorenzo Bonelli verfügt über eine mehr als 30-jährige*

**Lorenzo Bonelli** verfügt über eine mehr als 30-jährige Erfahrung im Vertrieb von Konsumgütern. In seiner bisherigen Laufbahn war er als junger Verkäufer bei mehreren Fachgeschäften engagiert. Danach folgte ein Wechsel zu namhaften Generalimporteuren, bei welchen er sich das Zeug war er zum Aussendienstmitarbeiter der aneignete. 1998 – 2005 war er von massgeblich am Aufbau der Schweizer Niederlassung von ElectronicPartner beteiligt. 2007 gründete er die LBSS Lorenzo Bonelli Sales Services GmbH.

*Kaufmann, Marketingplaner mit Ausbildungen: Eidg. dipl. Kaufmann, Marketingplaner mit eidg. FA, SVEB 1, Trainerausbildung, zert. ILP Businesscoach*



*Claudia Uttinger ist seit über 25 Jahren in der Administration*

**Claudia Uttinger** ist seit über 25 Jahren in der Administration und Büro-Organisation tätig. Sie redigiert Texte für diverse Branchen, verfügt über langjährige Erfahrung im Finanzwesen sowie langjährige Erfahrung in vielfältigster Korrespondenz. Sie gründete im Jahr 2012 ihre eigene Firma BSU GmbH. *ungen: KV, Kauffrau KFS (Business School des KV*

**Ausbildungen:** KV, Kauffrau KFS (Business School des KV Zürich), Referenten Training