



## Was das Business vom Theater lernen kann **Das etwas andere Service-Training**

Neben der Sachebene, auf der Ihre Mitarbeiter inhaltlich exzellent sein müssen, ist die Arbeit auf der Beziehungsebene für einen „Botschafter“ Ihres Unternehmens die entscheidende Basis, um eine begeisternde Begegnung mit dem Kunden zu gestalten.

Nicht nur was der Mitarbeiter dem Kunden sagt, sondern das Wie ist entscheidend: Ob der Mitarbeiter auf den Kunden individuell eingeht, wie er redet, agiert, ob er sein Verhalten und sein Wording auf unterschiedliche Kunden und Besuchertypen einstellen kann.

Die Steife Brise arbeitet mit Ihren Mitarbeitern auf der Beziehungsebene des Kundenkontaktes. Wir gehen auf die individuellen Stärken und Potentiale der Mitarbeiter in ihrer Kommunikationsfähigkeit ein.

Während des Seminars werden individuelle Feedbacks und konkrete körpersprachliche Arbeit zur Auftrittspersönlichkeit die Mitarbeiter in ihrer Rolle als „Botschafter“ stärken. Unsere theatrale Erfahrung ermöglicht uns hierfür eine besondere Perspektive.

Ihren Mitarbeitern wird erlebbar gemacht, dass der Körper das „wichtigste Arbeitsmaterial“ am Kunden oder Besucher ist. Dieses „Arbeitsmaterial“ können Ihre Mitarbeiter individuell einsetzen und gestalten. Sie erfahren Handlungsoptionen, Routine wird neu betrachtet. Es gehört zum Handwerkszeug, sich mit dem jeweiligen Besucher oder Kunden zu wandeln. Wir vermitteln dieses Handwerkszeug und die Freude daran.

Ihre Mitarbeiter werden durch unser Training motivierter, überzeugter und zufriedener arbeiten können, und bei unserem Training ist Spaß garantiert.

Unsere Devise für eine exzellente Service- und Kundeninteraktion: „Behandle den Kunden so, wie er behandelt werden will!“ (Nicht: Wie man selbst behandelt werden will.)

Aus dem Inhalt:

- Eigen- und Fremdwahrnehmung
- Arbeit am körpersprachlichen Ausdruck
- Was sind Kommunikationshindernisse/-blockaden?
- Die individuelle Kontaktpersönlichkeit bewusst machen und stärken
- Das Auftreten der Mitarbeiter optimieren
- Sensibilisierung für die unterschiedlichen Kundentypen
- Wahrnehmen, Beobachten, Interpretieren eines Kunden anhand der Körpersprache und des Auftretens
- Welche Kommunikation (Körpersprache, Nähe – Distanz, Sprachtempo, Freundlichkeit und Temperament) brauchen die verschiedenen Kundentypen?
- Reflektion: Welcher Typ ist der Mitarbeiter?
- Reflektion: Welcher Kundentyp liegt dem Mitarbeiter, welcher nicht?
- Eingehen/sich einstellen auf die unterschiedlichen „Grundbedürfnisse“ der Kundentypen
- Trainieren von Flexibilität und Spontaneität
- Stärken der individuellen Entscheidungsfähigkeit
- „Hausaufgaben“ zum Weiterführen in der Praxis





### **Die Steife-Brise-Methode**

In unserer Arbeit orientieren wir uns an den Werten und der Philosophie des Improvisationstheaters. Die „Steife-Brise-Methode“ ist ein speziell entwickeltes Trainingsprogramm aus 20 Jahren Erfahrung in den Bereichen Businessstraining, Bühnenarbeit und Unternehmenstheater.

#### **Mut, Fehler zu riskieren**

Alles, was passiert, ist hilfreich  
Fehler sind Angebote und der Beginn von etwas Neuem  
Produktive Kraft der Fehler nutzen

#### **Im Moment sein**

Achtsam und beim Gegenüber sein  
Wachheit für Zeit, Raum und Struktur  
Planlosigkeit aushalten (Ambiguitätstoleranz)

#### **Ja, genau ... und ...**

Nicht mehr verhandelbare Situationen akzeptieren  
Handlungsoptionen erlangen und umsetzen

Unsere Kunden und Workshopteilnehmer profitieren von

- unserem Wissen vom Auftreten aus der Theaterarbeit
- unserer Spontaneität, Flexibilität, Kreativität aus der Improvisation
- Transfermöglichkeiten in die Welt der Kunden als ausgebildete Trainer und Coaches
- der professionellen Erfahrung aus 25 Jahren Zusammenarbeit mit unseren Kunden
- und natürlich der individuellen Kompetenz der einzelnen Trainer\*innen.

Jedes Training orientiert sich an einem gemeinsamen Zielvorgespräch und den individuellen Praxisbeispielen der einzelnen Teilnehmer.

Trainersatz: 1.800,- Euro pro Tag/Personenanzahl: maximal 12

