

## Tagesseminar für bev. Bezirksschornsteinfeger

### Berufsbezogene Rhetorik - Kundengespräche

In diesem 8 stündigen Lehrgang erfahren Sie Grundlagen der Rhetorik, die Ihnen zu einer erfolgreichen beruflichen Kommunikation im täglichen Umgang mit Ihren Kunden verhilft. Eine offene, von fachlicher Kompetenz getragene Gesprächsweise mit dem Kunden bringt dem bev. Bezirksschornsteinfeger Bürgernähe. Viele gesetzliche Vorgaben lösen beim Kunden absolutes Unverständnis aus und führen oftmals zu schwierigen Gesprächssituationen. Die Schulung hilft, diese täglichen Situationen souverän zu meistern und eine dauerhafte und gute Kundenbeziehung einzugehen.

Dieser Lehrgang ist speziell auf den Kundenumgang in Schornsteinfegerbetrieben abgestimmt.

#### 9.00 Uhr

Begrüßung, Rhetorik - Grundsätze der Kommunikation  
Ermittlung und Analyse der schwierigen Gesprächssituationen im Handwerk

#### 9.15 – 10.30 Uhr

Stimme - Charisma - souveränes Auftreten - Überzeugungskraft

#### 11.00 – 12.30 Uhr

Mimik - Gestik – Körpersprache – Faire Gesprächsmethoden

#### 13.15 – 14.45 Uhr

Feuerstättenschau, BimschV, SchfHwG, KÜO – Argumentation

#### 15.00 – 16.30 Uhr

Die Kunst des Überzeugens

**Rieke Schulungen**

**Sie definieren Ihre Ziele – wir liefern die Kompetenz**