



## Training-on-the-job<sup>®</sup> @ by TelactivSeminare<sup>®</sup>

### TeilnehmerInnen:

MitarbeiterInnen, die im direkten Kundenkontakt arbeiten: Arztpraxen, Kassen, Theken, Hotels, Behörden, Kundenschalter etc.

### Inhalte/Themen u.a.:

Augenzugangshinweise. Pacing und Reframing. Körpersprachliche Zugangshinweise. Empathie und Freundlichkeit, und vieles mehr.

### Vorgehensweise:

Begleitung in der täglichen Praxis (auf Wunsch mit Video).

### Ziel:

Verbesserung der körpersprachlichen Fähigkeiten und der verbalen Äußerungen zum Kunden. Kundenorientierung live.

### Gruppengröße:

Bis zu zehn MitarbeiterInnen bei der dreistündigen Einführung.  
Einzelnen ein halber Tag pro MitarbeiterIn in der Praxisbegleitung.

### Dauer:

Drei Stunden Interaktiv-Theorie/Einführung.  
Jeweils ein halber Tag Praxisbegleitung pro MitarbeiterIn.

