

Mit der Akademie für Freundlichkeit

# Vorsprung durch freundliche Mitarbeiter



Die Akademie für Freundlichkeit, Mai & Partner bietet Führungskräften und Verkaufspersonal in Groß- und Einzelhandel ein individuelles Kommunikations- und Konflikttraining für rundherum kompetentes und freundliches Auftreten am PoS. Die Akademie schult namhafte Unternehmen und revolutioniert durch mehr Freundlichkeit den Service.

Unternehmen stehen eine Reihe von Schulungsformen zur Auswahl, wie zum Beispiel das offene Seminar „Vorsprung durch Freundlichkeit“ oder firmenspezifischen Organisationsmaßnahmen.

## Von Mitbewerbern differenzieren

Im Handel ist der stetig zunehmende Konkurrenzdruck im Kampf um Kunden und begrenzte Kaufkraft deutlich spürbar. Produktsortiment und Marktgestaltung lassen kaum noch Spielraum, um sich deutlich von Mitbewerbern abzugrenzen. Die drängende Frage lautet also: Wie ist es möglich, sich einen nicht kopierbaren, charakteristischen Wettbewerbsvorteil zu schaffen und sich



## Individuell und effektiv

Um die Effektivität firmeninterner Schulungen zu erhöhen, geht der eigentlichen Schulung eine individuelle Bestandsaufnahme im jeweiligen Geschäft voraus. Mit Hilfe von Testkäufen, Mitarbeiter- und Kundenbefragungen stellt die Akademie für Freundlichkeit den Freundlichkeitsstatus der Mitarbeiter fest und entwickelt dann auf der Grundlage der gesammelten Daten ein spezifisches Trainingsprogramm. So können Schwachstellen im professionellen Umgang mit Kunden gezielt behandelt werden.

## Die Inhalte

Seminar oder interne Schulung helfen den Mitarbeitern beim Umgang mit dem immer anspruchsvoller werdenden Kunden. Natalie Mai weiß, worauf es dabei ankommt und vermittelt das nötige Wissen: „Die hohe Schule der Freundlichkeit ist es, wenn Kunden mit verkniffenem Gesicht ins Geschäft hineinkommen – und es mit einem Lächeln wieder verlassen“. Und: Freundlich-

so merkbar von anderen Wettbewerbern zu differenzieren?

## Freundlichkeit für mehr Umsatz

Natalie Mai, Diplom Psychologin und Gründerin der Akademie für Freundlichkeit, kennt die Antwort: „Am heutigen überfüllten Markt kann professioneller Kundenkontakt nur durch

Freundlichkeit und Kompetenz gelingen. Der Konkurrenz um ein Lächeln voraus sein, ist die neue Devise.“ In individuellen Trainingsseminaren und Workshops übt sie mit Verkaufspersonal die positive Abgrenzung vom Wettbewerb durch freundliches Verhalten der Mitarbeiter – für begeisterte Kunden und höhere Umsätze.

Im Zeitraum von April bis Juni 2000 finden folgende Seminare zum Thema „Vorsprung durch Freundlichkeit“ statt:

**April:**  
 Seminar 15.4.2000 10.00 Uhr - 18.00 Uhr  
 Vertiefungstag 29.4.2000 10.00 Uhr - 15.00 Uhr

**Mai:**  
 Seminar 13.5.2000 10.00 Uhr - 18.00 Uhr  
 Vertiefungstag 20.5.2000 10.00 Uhr - 15.00 Uhr

**Juni:**  
 Seminar 17.6.2000 10.00 Uhr - 18.00 Uhr  
 Vertiefungstag 23.6.2000 10.00 Uhr - 15.00 Uhr

Das neue Seminar „Erfolg durch Eigenmotivation“ dauert zwei Tage:

1. Seminartag 1.4.2000 10.00 Uhr - 18.00 Uhr  
 2. Seminartag 8.4.2000 10.00 Uhr - 15.00 Uhr

Am 15. September 2000 veranstaltet die Akademie für Freundlichkeit den 1. Großen Freundlichkeitstag mit open space Konferenz in Köln.

Kunden, aktives Zuhören und Konfliktmanagement im Umgang mit unangenehmen Kunden. Auch die Vermeidung der oft gehörten Killerphrasen wie „Geht nicht“ oder „Weiß ich nicht“ stehen auf dem Themenplan.

## Spaß an der Arbeit

Zudem gilt es, bei den Mitarbeitern den Wunsch zu wecken, neue Verhaltensweisen auszuprobieren – für ein selbstbestimmtes freundliches Verhalten und mehr Selbstsicherheit in allen Lebensbereichen. Freundlichkeit soll keine Maske sein, sondern vielmehr Ausdruck einer wohlwollenden, offenen Grundeinstellung gegenüber dem Kunden. Denn Mitarbeiter, denen es leicht fällt, der Kundschaft gegenüber hilfsbereit, zuvorkommend und höflich zu sein, sind die beste Werbung für ein Handelsunternehmen. Darüber hinaus profitiert

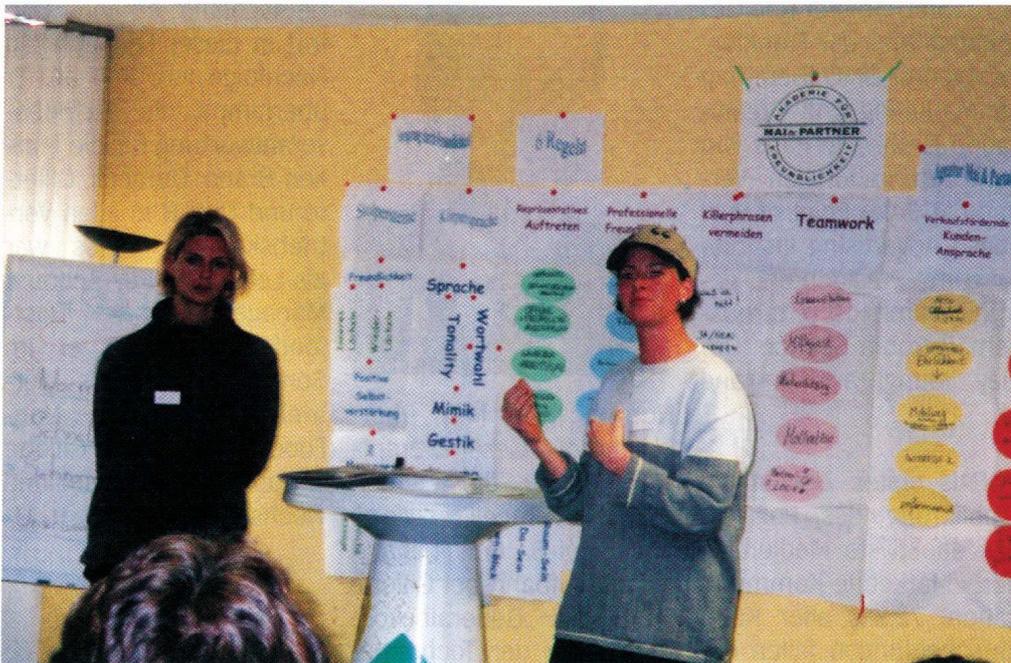
auch das Betriebsklima von selbstbewussten, freundlichen Mitarbeitern – die Arbeit macht gleich doppelt mehr Spaß.

## Verschiedene Schulungsformen

Das Angebot der Akademie für Freundlichkeit umfasst neben dem Seminar „Vorsprung durch Freundlichkeit“ und firmeninternen Schulungen auch Vertiefungsworkshops, Coaching vor Ort, Workshops und einen Fernlehrgang, der von der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht geprüft und anerkannt ist. Speziell für Führungskräfte bietet die Akademie für Freundlichkeit Schulungen an, die sie befähigen, selbst als Freundlichkeitscoaches für ihre Mitarbeiter aktiv zu werden.

Im März erscheint das Buch der Akademie für Freundlichkeit im Gabal Verlag: „30 Minuten für mehr Freundlichkeit im Kundenservice“. Das Buch vermittelt Inhalte wie professionelle Freundlichkeit, engagiertes, repräsentatives Auftreten und die Vermeidung von Killerphrasen im Umgang mit Kunden.

keit ist für jeden lernbar. tuationen professionell und freundlich aufzutreten. Vermittelt werden Inhalte wie die richtige Körpersprache, Stressbewältigung, Orientierung am



Akademie für  
 Freundlichkeit  
 Mai & Partner  
 Tel.: 02 21 / 93 20 38 - 3  
 Fax: 02 21 / 93 20 38 - 4