



MIRROR OF SUCCESS

by *Andrea Matheus*

MoS Network |
MoS Business |
MoS Academy |

Der professionelle Kundendienst

Souverän kommunizieren.

Vertrauen schaffen.

Kundenbeziehungen stärken.

- Ziele
- Ausbildungsmodule
- Ausbilder
- Termine



Entwicklerin von „Mirror of Success“
Autorin von „Crashkurs New Work“

Andrea Matheus
ist





Warum dieses Seminar?

Ein professioneller und empathischer Auftritt im Kundenkontakt ist heute entscheidend für den Unternehmenserfolg – insbesondere in Zeiten, in denen der Kontakt häufig über das Ohr entsteht. Jede Stimme repräsentiert ein Unternehmen nach außen und prägt maßgeblich, wie kompetent, vertrauenswürdig und serviceorientiert Ihr Unternehmen wahrgenommen wird.

Dieses Training unterstützt Ihre Mitarbeitenden dabei, Gespräche sicher, freundlich und lösungsorientiert zu führen, auch dann, wenn die Situation herausfordernd ist. Sie lernen, professionell mit Emotionen umzugehen, Kundenanliegen strukturiert zu bearbeiten und selbst in stressigen Momenten repräsentativ für Ihr Unternehmen aufzutreten.

Durch den ganzheitlichen Ansatz verbinden die Teilnehmenden kommunikative, psychologische und rhetorische Kompetenzen. Sie gewinnen Sicherheit, Selbstbewusstsein und Klarheit in der Gesprächsführung – zentrale Voraussetzungen für nachhaltige Kundenbindung und positive Serviceerfahrungen.

Das Training sorgt so für mehr Qualität, Gelassenheit und Effizienz im Kundenservice – am Telefon ebenso wie im persönlichen Kontakt – und stärkt die Servicekultur Ihres Unternehmens spürbar.

Zielgruppe

Dieses Training richtet sich an Mitarbeitende im Kundenservice, in Hotlines, Beschwerdeabteilungen oder Vertriebsinnenteams, die regelmäßig telefonischen oder persönlichen Kundenkontakt pflegen und ihren professionellen Auftritt gezielt weiterentwickeln möchten.

Der professionelle Kundendienstauftritt

Lernziele

- Kommunikationstechniken: Effektive Gesprächsführung am Telefon und im direkten Kundenkontakt
- Kundenorientierung: Souveräner Umgang mit herausfordernden Situationen und Beschwerden
- Produkt- und Servicekenntnisse: Kompetente Beratung durch sicheren Umgang mit Informationen
- Effizienzsteigerung: Zeitmanagement und Priorisierung für produktive Gesprächsführung
- Konfliktlösung: Deeskalationsstrategien für eine respektvolle Kundenbetreuung
- Soft Skills: Entwicklung von Empathie, Geduld und Lösungsorientierung
- Emotionsmanagement: Aus aufgebrachtten Kunden zufriedene Kunden machen
- Selbstregulation und Impulskontrolle im Kundenkontakt
- Datenschutz und Sicherheit: Umgang mit sensiblen Kundendaten



Zugehörigkeit &
Bindungsbedürfnis



Orientierung
& Kontrolle



Kohärenz /
Stimmigkeit



Selbstwerterhöhung
& Selbstwertschutz



Lustgewinn &
Unlustvermeidung



Aufbau der zwei Module zum **professionellen Kundenauftritt**

Gesamtdauer der Ausbildung: 2 Tage (2 Module mit je einem Tag)

Gesamtumfang der Ausbildung: 2 Module

1. Modul – Grundlagen professioneller Gesprächsführung

Schwerpunkte:

> Grundlegendes Wissen der Gesprächsführung

Inhalte:

- Grundlagen der Kommunikationspsychologie
- Kommunikationsmechanismen verstehen
- Aufbau eines professionellen Kundengesprächs
- Der „Telefon-Knigge“: Sprache, Tonalität, Wirkung
- Professioneller Kundenkontakt vor Ort: Beziehung, Orientierung, Cross-selling
- Sicherheit vermitteln in sensiblen Situationen



Aufbau der zwei Module zum **professionellen Kundenauftritt**

2. Modul – Herausfordernden Gesprächssituationen

Schwerpunkte:

- > Souveränität in herausfordernden Gesprächssituationen

Inhalte:

- Schwierige Kunden und anspruchsvolle Gespräche professionell managen
- Innere Ruhe und Gelassenheit bewahren
- Rhetorische Grundlagen und wirkungsvolle Formulierungen
- Eskalationsstufen erkennen und steuern
- Fragetechniken: „Wer fragt, führt“
- Zeitmanagement am Telefon – freundlich, aber bestimmt lenken
- Souveränität festigen und Routine aufbauen

Methoden

Das Training ist praxisorientiert und zielt auf nachhaltige Umsetzung ab. Methodisch werden psychologische Impulse, professionelle Rhetorik, praktische Übungen und kollegialer Erfahrungsaustausch kombiniert. Ergänzend kann ein Training-on-the-Job integriert werden, um den Lernerfolg zu vertiefen.

Für Interessierte

Alle Inhalte werden gestützt und ergänzt durch eine lebendig gestaltete digitale Lernumgebung mit vielen Hintergrundinformationen, Lehrvideos, interaktiven Austauschmöglichkeiten zwischen Teilnehmenden und der Trainerin, sowie Prüfungsfragen zu den jeweiligen Modulen.

Über die Basismodule in Präsenz hinaus ist eine Vertiefung und Begleitung im digitalen Raum möglich, z.B. in Form von

- Unterstützung bei der Planung eines konkreten Trainings
- Erweiterung der didaktischen Methodenkompetenzen
- Supervision und Reflexion zur ständigen Weiterentwicklung der Trainerpersönlichkeit
- Fallbesprechung (Umgang mit Widerstand oder schwierigen Teilnehmenden)

Buchtipp zum Thema:

Crashkurs New Work

– Psychologische Sicherheit für Zusammenarbeit und Führung ist im Mai 2025 in der zweiten Auflage erschienen.



Der Crashkurs New Work zeigt auf, wie Führungskräfte und Unternehmen auf einfache Art ein Menschen zugewandtes Arbeitsumfeld gestalten können.

- Es enthält viele pragmatische Ansätze, die im Alltag leicht umgesetzt werden können und im Ergebnis zu einer produktiveren Zusammenarbeit führen.
- Das Geleitwort für dieses Werk stammt von dem bekannten Neurowissenschaftler Dr. Franz Hütter.
- Das Buch ist ab sofort überall erhältlich, wo es Bücher gibt.

Als Print- oder Kindle-Version erhältlich.

Mit wem? Wann? Und wo?

Ausbildende Trainerin



Andrea Matheus

Entwicklerin des Modells „Mirror of Success“

Business- und
Kommunikationstrainerin
NLP-Trainernin (DVNLP)
Mitglied der Akademie für
neurowissenschaftliches
Bildungsmanagement AFNB

Termine & Dauer

Die Termine für die Inhouse-Ausbildung werden individuell vereinbart.

Dauer: 2 Tage (z. B. 09:00 – 17:00 Uhr)

Investition

Preis je Seminartag

€ 1.500,- zuzügl. MwSt.

(für max. 12 Teilnehmer)

Exkl. Tagungspauschalen, Anreisen und Übernachtungen.

Location

Nach Absprache – inhouse beim Auftraggeber oder externe Location

Anmeldung unter:

www.mirror-of-success.de