

**Lieber weniger  
richtig gut machen -  
  
als vieles nur  
mit halbem Herzen!**



  
*Werthwein Trainings*

**Frank Werthwein**

Betriebswirt /  
zertifizierter Mediator

Obere Waldparkstr. 20  
D- 75239 Eisingen

TELEFON +49 (0)7232 - 3192645  
FAX +49 (0)7232 - 3192646  
MOBIL +49 (0)171 - 6524334

[kontakt@werthwein-trainings.de](mailto:kontakt@werthwein-trainings.de)  
[www.werthwein-trainings.de](http://www.werthwein-trainings.de)

**Mitglied bei :**



**Moderne  
Umgangsformen  
für Lehrlinge**

MEIN WEG | MEIN ZIEL | MEINE ZUKUNFT



**TAGESKURS**

© AntonioDiaz - stock.adobe.com

## Azubis als Botschafter Ihres Unternehmens

Freundlichkeit, Entgegenkommen  
und Persönlichkeit heißen die  
Zauberworte für gute Umgangsformen.

Lehrlinge im Betrieb, aber auch beim  
Kunden vor Ort, sind die Visitenkarte  
Ihres Unternehmens.

Sie tragen dazu bei, dass Ihr Kunde mit  
Ihrer Dienstleistung zufrieden sind.  
Höflichkeit und gute Umgangsformen  
helfen so, Kunden zu gewinnen und  
zu binden.

Werden Ihre Lehrlinge diesen  
Erwartungen schon in vollem  
Umfang gerecht oder benötigen Sie  
die Unterstützung unserer Profis ?

## Nutzen für Unternehmen

Sie bekommen begeisterte Kunden, die  
Ihnen Folgeaufträge erteilen.  
Sie steigern Ihren Umsatz durch direkte  
Weiterempfehlung,  
Mund-zu-Mund-Werbung und Neukunden.  
Sie verbessern Ihr Betriebsklima durch  
mehr Lob und Zufriedenheit.  
Sie senken Reklamationen, vermeiden  
Streitereien und erhöhen den  
Zahlungsfluss.

## Vorteile für Lehrlinge

- Sie erhalten einen positiven Einstieg  
beim Kunden.
- Sie steigern Ihre persönliche Akzeptanz  
trotz Ihres „jugendlichen Alters“.
- Die Kunden loben Sie und belohnen  
Ihr Verhalten.

## Inhalte

- Wie werde ich wahrgenommen ?
- Was ist gut, was ist  
verbesserungswürdig ?
- Eigene Vorstellungen von gutem  
und schlechtem Benehmen
- Warum gute Umgangsformen und Stil ?
- Schulung der Wahrnehmung
- Erscheinungsbild
- Konflikte erkennen
- Rhetorik und die richtige  
Gesprächsführung im Beruf
- Stolpersteine erkennen
- Flexibel reagieren am Arbeitsort
- Umgang mit anderen Azubis,  
Vorgesetzten und Kunden