



## **SOFT SKILLS BASIC – Qualifizierte(r) Vorarbeiter(in) für die Gebäudereinigung**

### **SCHULUNGSIHALTE**

#### **Zielsetzung:**

Die bereits durch ALEGRIA-qualifizierten Vorarbeiter(innen) für die Gebäudereinigung sollen im Bereich der Soft Skills intensiv geschult werden. Dabei liegt der Fokus, neben dem theoretischen Wissen, auf praktische Übungen in kleinen Einheiten.

#### **1. Grundlagen der Kommunikation**

- Bedeutung und Arten der Kommunikation
- Bewusste und unbewusste Kommunikation
- Sprache, Mimik und Gestik – „Was uns helfen oder auch behindern kann“
- Bedeutung von Stress und wie gehen wir dagegen an

#### **2. Motivation und Gesprächsführung**

- Bedeutung
- Was motiviert Menschen, was kann sie demotivieren
- Effektive Gesprächsführung – „Wie sammeln wir richtige Informationen“ (Fragetechnik)
- Auswirkung unserer Verhaltensweise auf das Gegenüber

#### **3. Effektive Gesprächsführung**

- Kundengespräch – „Was ist entscheidend für den Erfolg“
- Wie erreicht man Kundenzufriedenheit und optimal Zusatzaufträge
- Mitarbeitergespräch – „Souverän auch bei schwierigen Gesprächen“

#### **4. Reklamationsgespräch**

- „Cool bleiben auch in schwierigen Situationen“

#### **Ihre Ansprechpartnerin**

Frau Kirsten Leuchte | Tel. 0391 60999-90 | Mobil 0151 42242185

E-Mail: [kirsten.leuchte@weidemann-gruppe.de](mailto:kirsten.leuchte@weidemann-gruppe.de)

*\* Alle relevanten Inhalte des Seminars werden Ihnen in einem Script zur Verfügung gestellt und sind in der Seminargebühr inkludiert. Die Mittagsverpflegung ist im Preis ebenfalls enthalten. Zusätzlich werden in den Pausen Snacks, Obst, Kaffee, Tee und kalte Getränke angeboten.*

*Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WEIDEMANN Akademie (Weidemann-Gruppe GmbH).*

#### **Termin:**

offen

#### **Dauer:**

2 Tage

#### **Vortragszeiten:**

Tag 1: 10.00 – 17.00 Uhr

Tag 2: 09.00 – 16.00 Uhr

#### **Abschluss:**

Zertifikat

#### **Teilnehmer:**

Max. 13 Personen

#### **Veranstaltungsort:**

Hamburg

#### **Kosten pro Teilnehmer:\***

inkl. Verpflegung und  
Schulungsunterlagen

**635,46 €** zzgl. MwSt.



## **ANMELDUNG – SEMINAR:** **SOFT SKILLS BASIC – Qualifizierte(r) Vorarbeiter(in) für die Gebäudereinigung**

### **SEMINARTEILNEHMER:**

_____	_____
Name	Vorname
_____	
Funktion / Abteilung	
_____	
Firma	
_____	
Straße	
_____	
_____	_____
Postleitzahl	Ort

### **ANSPRECHPARTNER FÜR RÜCKFRAGEN:**

_____	_____
Name	Vorname
_____	
Telefon	Telefax
_____	
E-Mail	

### **RECHNUNGSANSCHRIFT:**

_____	
Firma	
_____	
Straße	
_____	
_____	_____
Postleitzahl	Ort

### **Anmeldung per E-Mail an: [kirsten.leuchte@weidemann-gruppe.de](mailto:kirsten.leuchte@weidemann-gruppe.de)**

Eingegangene Anmeldungen gelten als verbindlich. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Bei Stornierung einer Anmeldung berechnen wir bis zwei Wochen vor Seminarbeginn keine Gebühr. Bei späterer Absage oder unentschuldigtem Fernbleiben am Seminartag stellen wir Ihnen die gesamte Teilnehmergebühr in Rechnung. Sie haben die Möglichkeit, einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Wir behalten uns vor, in notwendigen Fällen einzelne Punkte des Seminars abzuändern oder Seminare abzusagen, wenn zu vertretene Gründe vorliegen. Bei Überbelegung eines Seminars behalten wir uns vor, Anmeldungen abzusagen oder ggf. einen Ersatztermin zu benennen. Sie erklären sich einverstanden, dass Ihre Mailadresse zukünftig für Werbezwecke zur Verfügung steht. Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die hier aufgeführten Geschäftsbedingungen. Die Rechnungslegung erfolgt per Post eine Woche vor der Teilnahme.

**Termin:**  
offen / 2 Tage

**Abschluss:**  
Zertifikat

**Veranstaltungsort:**  
Hamburg

**Kosten pro Teilnehmer:**  
inkl. Verpflegung und  
Schulungsunterlagen

**635,46 €** zzgl. MwSt.

### **ANMELDEBESTÄTIGUNG:**

(Bitte nicht ausfüllen!)

**FIRMENSTEMPEL**

\_\_\_\_\_

Datum

\_\_\_\_\_

Unterschrift

