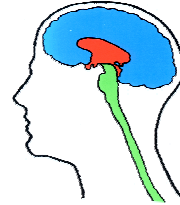




## **Structogram-Training - Mitarbeiterverhalten erkennen und verstehen**

---

In diesem Training lernen Sie die Biostrukturanalyse kennen. Dieses Instrument hilft Ihnen, sich selbst zu erkennen, Ihre Persönlichkeitsstruktur gezielt weiterzuentwickeln und Ihre Wirkung auf andere Menschen zu erkennen und zu verbessern.



**Trainingsdauer:** 1 Tag

### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt im Innen- oder Außendienst

### **Trainingsziele:**

Die Teilnehmer

- erkennen Stärken und Begrenzungen in ihrem Verhalten gegenüber ihren Kunden und Interessenten
- erarbeiten unterschiedliche, kundenorientierte Verhaltensweisen
- gewinnen Sicherheit im Umgang mit den unterschiedlichen Persönlichkeitsstrukturen

### **Trainingsinhalte:**

- Sie lernen mit Hilfe des STRUCTOGRAM® Ihre eigene Persönlichkeitsstruktur kennen.
- Sie lernen, eigene Stärken und Begrenzungen in Ihrem Verhalten zu erkennen und diese konsequent in Ihrer eigenen Verhaltensweise zu berücksichtigen (Biostrukturanalyse).
- Sie erkennen, aus welchen Beweggründen und Persönlichkeitsstrukturen heraus ihre Kunden/Interessenten agieren, Entscheidungen treffen und Forderungen aufstellen und wissen, wie Sie damit nutzenorientiert umgehen.
- Sie wissen, welche Verhaltensweisen Ihnen in Verkaufs- und Betreuungsgesprächen mit unterschiedlichen Mitarbeitern helfen.
- Sie lernen, verschiedene Verhaltensvarianten im Umgang mit Menschen einzusetzen und im Gespräch individuell zu berücksichtigen.
- Sie erkennen die Bedeutung und Wirkung der Kundenzufriedenheit.
- Sie tauschen „best practices“ aus und lernen voneinander.