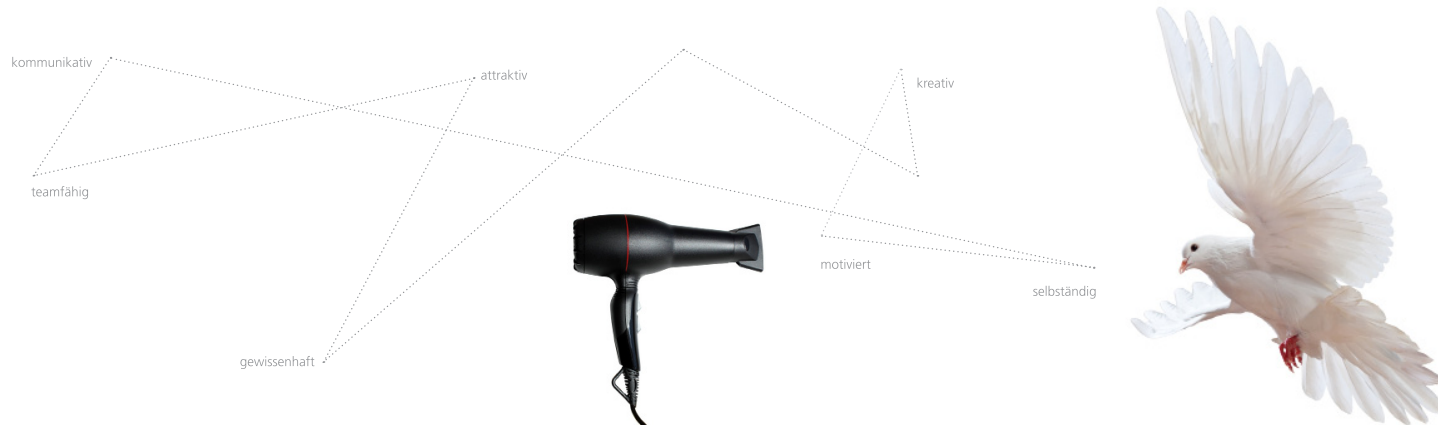


# Beratung, Training und Coaching

## Servicepool Training Petra Schwaiger



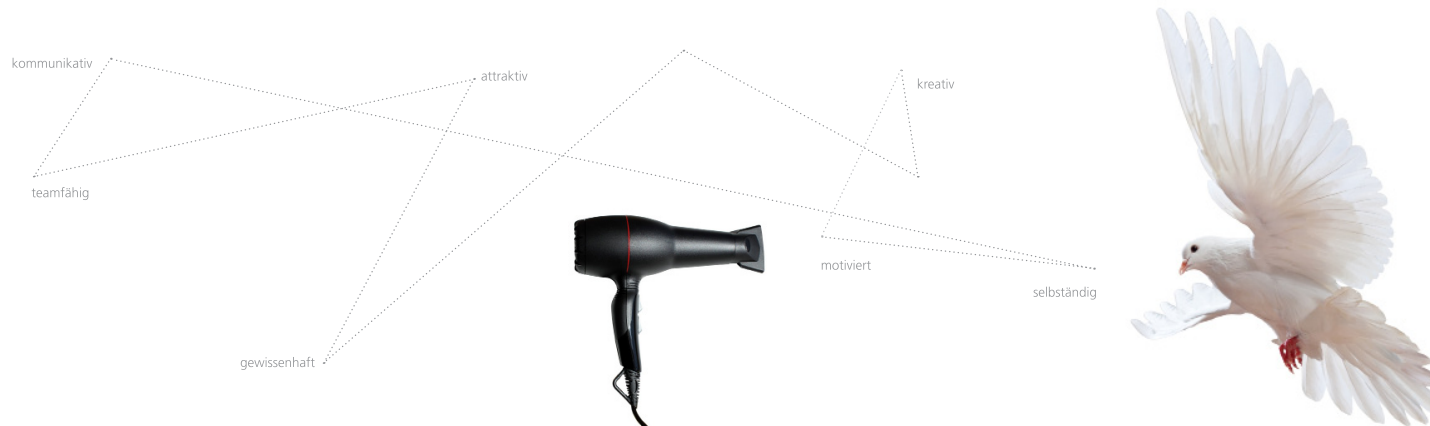
Servicepool Training  
Petra Schwaiger  
Schlüterstr. 10  
D-20146 Hamburg

Tel. 040-41308955  
Fax 040-41309843

info@servicepool-training.de  
www.servicepool-training.de

[www.petraschwaiger.com](http://www.petraschwaiger.com)

# Beratung, Training und Coaching für Friseure, Kosmetik, Einzelhandel und Dienstleistung



## mein grundgedanke.

Es reicht heute nicht mehr aus Leitbilder zu schaffen und Ansprüche der Interessensgruppen zu kennen und zu erfüllen.

Eine Marke wird erst dann glaubwürdig, speziell und unverwechselbar, wenn die Persönlichkeit, Ihre Identität und Ihr Image sichtbar wird und von der gesamten Unternehmung spürbar gelebt und erlebt wird.

Diesen Gesamtprozess unterstütze ich und mache Ihre Mitarbeiter zu Botschaftern Ihres Unternehmens; hinterfrage und kläre, was das Besondere ist, - was Sie profiliert und fördere eine starke Identität aller Beteiligten.

## ihre kernthemen:

- Eigene Positionierung
- Zielgerichteter Entwicklungsprozess
- Zielführende Kundenansprache
- Veränderungsprozesse gestalten
- Wünsche der Kunden im Mittelpunkt aller Überlegungen und Aktivitäten
- Der Unterschied zu Anderen
- Kundenbeziehung herstellen
- Mitarbeiter für die Marke begeistern
- Mitarbeiter fördern, entwickeln und trainieren
- Kundenorientiertes professionelles Verhalten
- Beim Nein des Kunden fängt Verkaufen an

kommunikativ

attraktiv

teamfähig

kreativ

motiviert

selbständig

## Ansichtssachen

### Kommen Sie bei Ihren Kunden so an, wie Sie glauben?

Sie wissen: Sie sind fachlich topfit. Sie wissen, dass Sie Ihren Kunden Kompetenz, Service und eine wohltuende Atmosphäre bieten. Sie sind bestens aufgestellt.  
gewissenhaft

Aber: Welchen Eindruck haben Ihre Kunden von Ihnen? Wie werden Sie wahrgenommen? Wie vermitteln Sie Ihre Stärken, wie erfahren Ihre Kunden von Ihrem Können? Kommt Ihre Persönlichkeit zur Geltung? Wie wirken sich Ihre Wünsche, Ihre Bedürfnisse aus? Und schließlich: Wie gehen Sie mit Feedback um? Können Sie es als Chance erkennen und nutzen?

Lernen Sie im Seminar-Baustein

- Ihre **Wirkung** auf andere zu erkennen und zu steuern,
- Ihre **Souveränität** zu stärken,
- Ihre **Persönlichkeit** einzubringen,
- Selbst- und Fremdwahrnehmung zu **reflektieren**,
- Rückmeldungen und Reaktionen als Anregung, als **Chance**, als Hilfestellung zu verstehen und zu nutzen.

### Lernerfolge der praktischen Trainings:

- Sie sind authentisch, zeigen Profil und Persönlichkeit.
- Sie treten kompetent und selbstbewusst auf.
- Sie kennen die eigenen Denk-, Verhaltens- und Kommunikationsmuster und können sie durchbrechen.
- Sie stellen Ihre Kunden in den Mittelpunkt, ohne sich selbst zu ignorieren.
- Sie kennen Ihre Schwächen – und arbeiten daran.
- Sie kennen Ihre Stärken – und stärken sie.

### Zielgruppe für das Training

- Saloninhaber,
- Salonleiter
- Salon-Mitarbeiter
- Auszubildende

**Dauer: 1 Tag bei Ihnen im Salon oder nach Absprache**

**Teilnehmer: mindestens 4 - maximal 12**

**Kosten: pro Teilnehmer 295 Euro**

kommunikativ

attraktiv

teamfähig

kreativ

## Kundenwünsche Erkennen, verstehen, erfüllen

Sie sind fachlich top, begegnen Mitarbeitern und Kunden mit Respekt und klarer Haltung. Ihr Augenmerk gilt auch dem Produktverkauf, Sie beraten und empfehlen.

gewissenhaft

Aber: Können Sie das Gespräch auch FÜHREN? Schätzen Sie Ihre Kunden richtig ein? Verstehen Sie ihr Verhalten, lesen Sie ihre Bedenken? Können Sie auf einen Stimmungsumschwung schnell reagieren? Und nutzen Sie den richtigen Moment, um den Kauf abzuschließen?

Lernen Sie im Seminar-Baustein

- Ihren Kunden **einzuschätzen**,
- ihn **kompetent zu beraten**
- seine **Wünsche zu wecken**,
- seine Wünsche zu **verstehen** und zu **erfüllen**,
- sein **Verhalten zu interpretieren**
- und passgenau darauf zu **reagieren**.

Lernerfolge der praktischen Trainings:

- Sie werden zum Experten für den Kundenkontakt.
- Sie erahnen, was im Kunden vorgeht, verstehen Signale und können adäquat reagieren.
- Sie begegnen Ihren Kunden auf Augenhöhe.
- Sie verbinden Persönlichkeit mit Fachkompetenz.
- Sie steuern und führen das Gespräch zum Verkaufsabschluss.
- Sie greifen Einwände als Chance auf.
- Sie sind Partner Ihrer Kunden und haben ihr Vertrauen.
- Weil Ihre Kunden sich verstanden fühlen, kommen sie gern wieder.

Zielgruppe für das Training

- Saloninhaber,
- Salonleiter
- Salon-Mitarbeiter
- Auszubildende

**Dauer: 1 Tag bei Ihnen im Salon oder nach Absprache**

**Teilnehmer: mindestens 4 - maximal 12**

**Kosten: pro Teilnehmer 295 Euro**

kommunikativ

attraktiv

teamfähig

kreativ

motiviert

selbständig

## Verkaufserfolg ist Teamsache Erfolgreich Zusammen Arbeiten im Salon

Der Friseurberuf erfordert ein großes Fachwissen, Dienstleistung, Können und Professionalität. Wer über diese Kenntnisse und Fähigkeiten verfügt, <sup>gewissenhaft</sup> hat den Blick auf Erfolg. Doch ist hiermit nur eine solide Grundlage geschaffen. Ob sich der Erfolg jedoch auch schnell einstellt, hängt noch von anderen Faktoren ab: Denn es ist wichtig, die eigene Leistung, sich selbst und das Team ins entsprechende Licht zu rücken. Es ist verkaufen und den Kunden für sich zu gewinnen. Gute und sehr gute Leistungen verblassen als Folge hinter einem konturlosen Profil und einer wenig aussagekräftigen Positionierung des Teams und der Person.

Zielvorgaben und optimierte Prozesse allein garantieren noch keinen Erfolg. Entscheidend ist der engagierte Mitarbeiter in einem funktionierenden Team.

Wechseln Sie den Blickwinkel vom statischen Rollenverständnis zu **Dynamik im Team**.

## In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie

- **Leistung einzelner Mitarbeiter fördern**
- **Prozesse innerhalb des Teams optimieren**
- **Ihr Persönliche Profile schärfen**
- **Verhalten wahrnehmen**
- **Transfer sichern**

## Zielgruppe für das Training

- Saloninhaber,
- Salonleiter
- Salon-Mitarbeiter
- Auszubildende

**Dauer: 1 Tag bei Ihnen im Salon oder nach Absprache**

**Teilnehmer: mindestens 4 - maximal 12**

**Kosten: pro Person 350 Euro**

kommunikativ

attraktiv

kreativ

teamfähig

## Servicepool Training Petra Schwaiger



gewissenhaft

motiviert

selbständig

### berufliche spezialisierung.

- Kreativwirtschaft
- Sonstige Dienstleistungen
- Kosmetik. Friseur und Luxusgüter
- Hotel und Gastronomie
- Industrie und Telekommunikation

### ausbildung & qualifikation.

- Zertifizierter Verhaltenstrainer und Business Coach
- Zertifizierter Trainer
- Zertifizierter Business Moderator
- Staatlich geprüfte Marketingfachwirtin
- Staatlich geprüfte Kosmetikerin
- Staatlich geprüfte Hotelfachfrau

### zur person.

Sie finden in mir eine offene, wertschätzende und lösungsorientierte Reflexionspartnerin. Wir begegnen uns auf Augenhöhe - Ihre Selbstverantwortung bleibt jederzeit gewahrt. Sie sind der Experte für Ihre Situation - ich bin IhreExpertin für einen gelungenen Prozess, stimmige Methoden und hilfreiche Rahmenbedingungen. Wir arbeiten strukturiert und situativ, systemisch orientiert, mit großer intuitiver Gabe und persönlich wertschätzend. Dabei betrachten wir Widerstände im Prozess als normal und ein gesundes Zeichen für die "Bewegung". Sie sind ein wichtiger Hinweis auf die wahren Bedürfnisse und werden von mir stets angemessen bearbeitet und in positive Veränderungsimpulse gewandelt.

**daten & fakten.** Petra Schwaiger, Jhg. 1969, ist Marketingfachwirtin zertifizierter Business Coach und Trainer, seit 1993 ist sie selbstständige Unternehmerin. Sie ist Inhaberin von Servicepool Petra Schwaiger und Servicepool Training in Hamburg und eigenständig als Consultant und Trainer für internationale Konzerne, Medienunternehmen, KMUs im Einsatz. Sie ist Vortragsredner und Dozentin zum Thema image & identity.