



Susann Buschmann

Coach, Trainer

Susann Buschmann, Trainerin und Coach
Alsterdorfer Straße 468
D-22337 Hamburg

Tel: 040/5000637
Fax: 040/5000647

kontakt@susann-buschmann.de
<http://www.susann-buschmann.de>

Allgemeine Informationen

Themenschwerpunkte: Beschwerdemanagement, Gesprächsführung, Kommunikation, Körpersprache, Mitarbeiterführung, Mitarbeitergespräch, Mitarbeiterqualifikation, Projektmanagement, Präsentation, Telefonschulung, Train-the-Trainer, Trainerausbildung, Verhandlungsführung, Verkauf, Vertrieb

Geburtsjahr: 1956

Tätig seit: 1995

Sprachen:

deutsch

Spezielle Informationen

Zur Person:

Weiterbildung muss begeistern und erfolgreich machen.

Nicht theoretische Floskeln sondern lebendige Beispiele sind gefragt. Gerade im persönlichen und telefonischen Verkaufsgespräch trennt Authentizität die Spreu vom Weizen. In meinen Trainings werden ihre Mitarbeiter erleben, wie sie die Gesprächspartner mitreißen können.

Im persönlichen Gespräch ohne Zeitdruck bereite ich die Inhalte gemeinsam mit ihnen vor und bringe mein ganzes Engagement und meine Kompetenz ein.

30 Jahre Berufserfahrung geben mir die Basis zum Aufbau von effektiven Trainings und zielführender Beratung. Dabei schöpfe ich aus unzähligen, eigenen Erlebnissen und Erfahrungen, denn farbige Anekdoten vermitteln Wissen wesentlich besser als effektlastige Charts.

Lassen auch sie sich mitreißen.

Spezialgebiet:

- Telefonmarketing
- Kommunikationstrainings
- Verkaufstrainings
- Kundenorientierung
- Aufbau und Leitung von Service-Centern
- Aufbau von Qualitätsmanagement im Service- Center
- Aufbau von Trainingseinheiten im Service-Center
- Train-the-Trainer
- Workshops zu Planung und Organisation von Direktmarketing-Aktionen
- Trainings im In- und Outbound
- Beschwerdemanagement
- Mitarbeiterführung und Mitarbeitergespräche

Methoden:

Wertschätzend, klar strukturiert, lebendig, professionell und immer individuell und voller Humor.

Einzel-, Gruppen- und Plenumsarbeit:

zum eigenen Verständnis der Materie und Förderung der Teamarbeit

Metaplan:

zur Teamarbeit und Präsentation

Rollenspiel an der Telefontrainingsanlage:

zum Einüben von typischen Gesprächssituationen

Rollenspiel mit Video:

zur Reflexion von eigenen Verhaltensweisen, Minimierung der Diskrepanz zwischen Selbst- und Fremdwahrnehmung

Theorie-Einheiten mit Diskussion und Austausch:

zur praktischen Übertragung auf die individuellen branchen- und aufgabenspezifischen Anforderungen

Zielgruppe:

- Sachbearbeiter, Innendienst
- Außendienst, Verkäufer
- Service Center Mitarbeiter
- Call Center Agents, Teamleiter, Projektleiter
- Privatpersonen
- Existenzgründer

- Auszubildende

Qualifikationen und Referenzen

Berufserfahrung:

Bitte schauen Sie unter: www.susann-buschmann.de

Referenzen:

Meine Kunden sind in den unterschiedlichsten Branchen in ganz Deutschland zu finden, vom Existenzgründer bis hin zum internationalen Konzern.

Bitte schauen Sie unter: www.susann-buschmann.de