

„Der Kunde steht im Mittelpunkt“

Einstellung und Kursgestaltung:

Wichtiges Selbstgespräch als Ritual: „Ich freue mich auf den Kurs und ich werde mein Bestes geben, damit die Menschen die hier ihre Zeit und ihr Geld aufwenden – das bekommen was möglich ist.“

Fragen an den Kunden:

- Was ist dir wichtig? Was erwartest du?
- Gibt es einen Punkt der dir speziell am Herzen liegt?
- Was möchtest du am Ende des Tages mit nach Hause nehmen?

„Der Kunde steht im Mittelpunkt“

Wichtige Punkte:

- Die Kursübungen dienen nicht der Selbstdarstellung des Trainers – Die Kunden dürfen sich selbst erproben und zeigen was sie können!
- Geschichten erzählen: Durch Storytelling möchtest du bei deinen Kunden ein Bild erzeugen, damit sie selbst etwas daraus mitnehmen können.
- Der Kunde soll Erfolgserlebnisse mit nach Hause nehmen!
- Achte darauf, dass das Ziel das du mit deinen Kunden erreichen willst den höchsten Stellenwert hat! Nimm dich selbst dazu „zur Seite“.

„Der Kunde steht im Mittelpunkt“

Wichtige Punkte:

- Werde nicht überheblich.
- Gib starkes positives Feedback bei Erfolgserlebnissen des Kunden! – Auch wenn es nur kleine sind.
- Verliere deine eigenen, ursprünglichen Motivationen und Ziele für die du „brennst“ nicht aus den Augen!