

kilometerstein®

der weg führt zum ziel

Sie möchten ...
neue Wege gehen?
Ihre Ziele wirkungsvoll erreichen?





intro

intro
mission
kilometerstein
seminarprogramm
christine müller

Die Kommunikation in unserer Gesellschaft entwickelt sich täglich weiter. Oftmals so schnell, dass uns der Gebrauch von Fremdwörtern und internen Abkürzungen, die sich schon längst in unsere Kommunikation eingeschlichen haben, gar nicht mehr bewusst ist. Dabei geraten die simplen Grundregeln der Kommunikation immer mehr in Vergessenheit und führen oftmals zu Unsicherheiten und Verletzlichkeiten auf beiden Seiten.

Für diese Abläufe gilt es, die Mitarbeiter zu sensibilisieren, um eine serviceorientierte Kommunikation mit den Kunden sicher zu stellen und somit die Kunden langfristig zu binden.

Aus diesem Grund stellt sich die Frage, welche Möglichkeiten die professionelle Kommunikation im Kontakt mit dem Kunden für Unternehmen in der heutigen Zeit bietet:

- Außendarstellung des Unternehmens – der persönliche Auftritt beim Kunden und das Telefon als Visitenkarte nutzen
- Akquisition von Neukunden direkt und am Telefon
- Kompetente Kundenberatung, Support, Reklamationsbearbeitung im persönlichen Kontakt und am Telefon
- Emotionales Verkaufen (effektives Verkaufen auf der Beziehungsebene)

Ist in Ihrem Unternehmen alles zeitgemäß?
Mit uns können Sie viel erreichen.
Rufen Sie uns zeitig an!





mission

intro
mission
kilometerstein
seminarprogramm
christine müller

Ziel ist es durch partnerschaftliche und serviceorientierte Kommunikation die Kunden langfristig an das Unternehmen zu binden und durch verkaufsorientiertes Agieren die Umsätze auf Dauer zu steigern.

Was passiert, wenn wir mit unserem Kunden sprechen?
Wie kommt das Gesagte beim Gesprächspartner an?
Welche Rolle spielen Emotionen? Welche Bedeutung hat die Körpersprache am Telefon und im direkten Kundenkontakt?

Satzmelodie, die Wortwahl, die Körpersprache und unsere Stimmungen werden von unserem Gegenüber wahrgenommen und unbewusst oder auch bewusst zurückgemeldet. Dasselbe geschieht mit uns, wenn wir zuhören.

Was heißt also professionelles Kommunikationsverhalten?

Ich nehme meinen Kunden ernst und wichtig, ich höre aktiv zu, erfrage seine Erwartungen und versuche Vertrauen aufzubauen. Dieses Potential gilt es bei den Führungskräften und Mitarbeitern zu sensibilisieren, um individuelle Stärken bewusst einsetzen zu können. So kann der Kontakt zu Ihrem Unternehmen für den Kunden zu einem spürbar positiven Erlebnis werden. Es reichen oft kleine Änderungen in unserem Kommunikationsverhalten aus, um Großes zu bewirken.

Kilometerstein[®] hat es sich zur Aufgabe gemacht, Menschen diese Kommunikationsabläufe bewusst zu machen und neue Wege für professionelle Lösungsansätze gemeinsam zu erarbeiten – das ist unser hoher Anspruch.



Jeder Weg beginnt mit dem ersten Schritt...
Sind Sie offen für neue Wege?
Ich begleite Sie motivierend, lösungsorientiert und zielgerichtet.



kilometerstein

intro
mission
kilometerstein
seminarprogramm
christine müller

Kilometerstein[®] wurde von mir im Jahr 2001 gegründet.
Ich unterstütze Sie durch individuelle Beratung in der Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter für die Bereiche professionelles und kundenorientiertes Kommunikationsverhalten und Verkaufsaktivierung am Telefon und im direkten Kundenkontakt.

Meine Themenschwerpunkte sind:

- Kommunikationsabläufe bewusst machen und verbessern
- Gemeinsam Lösungsansätze erarbeiten
- Verkaufsaktivierung, zielorientierter Verkauf – emotionales Verkaufen
- Verkaufsgespräche führen
- Bedeutung von Sprache und Körpersprache
- Unbewusste Kommunikationsabläufe, Verkaufs- und Kommunikationspsychologie
- Konfliktbewältigung – Konflikte partnerschaftlich lösen und neue Ziele vereinbaren
- Menschen führen – klare Ziele vereinbaren und Aufgaben delegieren
- Persönlichkeitsentwicklung – Eigen- und Fremdbild
- Führungskräfte- und Coaching
- Motivation – mit Begeisterung am Arbeitsplatz
- Stress am Arbeitsplatz – Stressbewältigung
- Coaching am „Point of Job“
- Individualcoaching

Ich arbeite in einem Netzwerk mit erfahrenen Kommunikationstrainern zusammen, die über langjährige Erfahrungen in unterschiedlichen Unternehmensbereichen verfügen.

Lust auf Vitamin k?

Ein Training von kilometerstein ist wie eine
Motivationspritze für den Antrieb Ihrer Mitarbeiter.





seminarprogramm

intro
mission
kilometerstein
seminarprogramm
christine müller

Kommunikation- und Verkaufstrainings

- Beziehungen aufbauen und pflegen
- Kundenbindung durch partnerschaftlich faires Verhalten
- Kunden- und serviceorientierte Kommunikation
- Erfolgsfaktor Nr. 1 – Fragen
- Meldung am Telefon – Visitenkarte des Unternehmens
- Akquisition von Neukunden direkt und am Telefon
- Unterschiedliche Kommunikationsebenen
- Reklamation – Problem oder zweite Chance
- Emotionales Verkaufen
- Inhaltliches und emotionales Verstehen
- Erwartungen - Macht der Motive
- Innere Einstellung – äußere Wirkung
- Nutzenargumentation
- Wirkung der Sprache und Körpersprache
- Umgang mit unterschiedlichen Sichtweisen und Wahrnehmungen
- Aussagen sichern und Klarheit ins Gespräch bringen
- Bildhafte Sprache
- Aktives Zuhören
- Einwänden/Vorwänden professionell begegnen
- Verhandlungen erfolgreich führen
- Verbindliche Vereinbarungen
- AVÜV Gesprächs-Methodik / AVÜV Gesprächsleitfaden
- Eigenbild – Fremdbild – persönliche Wirkung steigern
- Selbstmotivation
- Klare Ziele setzen und erreichen
- Praktische Übungen, Rollenspiele, Video mit anschließender Analyse

Ein Training von kilometerstein ist so individuell wie Ihr Unternehmen. Das heißt für Sie, dass die Inhalte auf Ihre Bedürfnisse und Zielsetzungen abgestimmt und individuell konzipiert werden.





seminarprogramm

intro
mission
kilometerstein
seminarprogramm
christine müller

Coaching am „Point of Job“:

Einzelcoaching der Teilnehmer – gezielte Behandlung und Vertiefung der Trainingsinhalte anhand von echten Kundengesprächen, Vertiefung und Weiterführung der Themen, bei denen im Verlauf des Coachings Handlungsbedarf ersichtlich wird.

Individualcoaching

Das Individualcoaching soll Veränderungs- und Selbsterkenntnisprozesse ermöglichen und fördern. Hierbei wird der Coachee unterstützt in der Erweiterung der Eigenwahrnehmung und Eigenreflexion. Das eigene Verhalten wird für ihn selbst versteh- und steuerbar(er).

Konfliktmanagement:

- Konfliktgespräche führen – klare Ziele vereinbaren
- Umgang mit unterschiedlichen Sichtweisen
- Konfliktstile
- Eskalationsstufen nach F. Glasl
- Konfliktschleifen
- Unbewusste Prozesse im Konflikt
- Innere Einstellung – äußere Wirkung
- Konfliktlösungsmodell „Da Vinci Prozess“
- Die Schule des Wünschens

Welche Ziele möchten Sie erreichen?

Wo möchten Sie hin?

Wir begleiten Sie zielgerichtet.





seminarprogramm

intro
mission
kilometerstein
seminarprogramm
christine müller

Führungskräftetraining:

- Beziehungen aufbauen und pflegen
- „Menschliches“ Führen
- Eigenbild – Fremdbild – persönliche Wirkung steigern
- Ebenen der Kommunikation – Umgang mit Emotionen
- Lob und Kritik
- Mitarbeitermotivation – Wünsche konstruktiv äußern statt meckern
- Kritikgespräche führen – klare Ziele vereinbaren
- Delegieren statt selber machen – vertrauensvoll Verantwortung abgeben
- Aussagen sichern – saubere Kommunikation
- Wirkung eigener Verhaltensweisen
- Umgang mit unterschiedlichen Sichtweisen
- Wirkung der Sprache und Körpersprache
- Ziele setzen – Mitarbeiterzielvereinbarungen (Jahresgespräche)
- Praktische Übungen, Rollenspiele, Video mit anschließendem Feedbackgespräch

Seminarkonzeption – Wie arbeiten wir?

Bevor wir Ihre Mitarbeiter und Führungskräfte trainieren, führen wir eine konkrete Bedarfsanalyse durch. Erst nach diesem Analysetag werden die Inhalte individuell zusammen gestellt und das Seminar für Sie konzipiert. So bekommen Sie ein Training, das genau zu Ihnen, Ihren Bedürfnissen und Zielsetzungen passt.

Denn ein Training von Kilometerstein ist so individuell wie





seminarprogramm

intro
mission
kilometerstein
seminarprogramm
christine müller

Stressbewältigung – Kunst der Gelassenheit:

- Was ist Stress?
- Stressmechanismus damals – heute
- Stressoren, Auslöser von Stress
- Welche Auswirkungen hat Stress?
- Was kann ich tun für mehr Gelassenheit?
- Langfristige Stressbewältigung, welche Möglichkeiten gibt es?
- Welche Ziele setze ich mir für mehr Gelassenheit und Ausgeglichenheit?
- Kurzfristige Stressbewältigung – Übungen für das Büro
- Was kann ich tun direkt am Arbeitsplatz, da wo Stress entsteht?

Was gewinnen Sie in Ihrem Unternehmen durch ein effektives Stressmanagement?

- Größere Gelassenheit im Alltagsgeschäft
- Weniger Krankheitsfälle
- Burnout-Prophylaxe
- Steigerung der Motivation
- Höhere Effizienz

Sie wollen sich und Ihren
Mitarbeitern etwas Gutes tun?
Wir bringen Balance in Ihren Arbeitsalltag.





seminarprogramm

intro
mission
kilometerstein
seminarprogramm
christine müller

NLP – Neuro Linguistisches Programmieren ...
eine wirkungsvolle Methode für zielorientierte Kommunikation

NLP ist das Ergebnis der Erforschung menschlichen Verhaltens durch Richard Bandler und John Grinder – die Begründer dieser Methode. Sie untersuchten die Sprache, das nonverbale Verhalten, und mentale Prozesse von erfolg-reichen Menschen und befassten sich mit der Frage: „Was ist der Unterschied zwischen demjenigen, der nur kompetent ist und dem, der im gleichen Bereich überdurchschnittliche Ergebnisse erzielt?“

Jeder Mensch erschafft sich seine Realität.
Das Neuro-Linguistische Programmieren beschreibt – ausgehend von Erkenntnissen der modernen Neurophysiologie, Psychologie und Linguistik- die wesentlichen Prozesse, wie Menschen...

- sich selbst und ihre Umwelt wahrnehmen
- diese Informationen auf eigene Weise verarbeiten
- auf dieser Grundlage handeln
- entsprechend miteinander kommunizieren lernen und sich verändern können

NLP trägt dazu bei, die Unterschiedlichkeit der subjektiven Wahrnehmungen der einzelnen Menschen zu erkennen und sich leichter darauf einzustellen. Dadurch gewinnt der Mensch Wahlmöglichkeiten für sein Handeln.
NLP arbeitet nicht mit schematisierten Formeln, sondern stellt sich auf das Einzigartige am Menschen ein.





seminarprogramm

intro
mission
kilometerstein
seminarprogramm
christine müller

Mit NLP lernen Sie....

- Ihre Wahrnehmung zu schärfen
- Sich noch leichter auf die individuelle Realität des Gegenübers einzustellen
- Effektive Gespräche zu führen und dabei eine angenehme Gesprächsatmosphäre herzustellen
- Ihre Kommunikation zu verfeinern
- In Kontakt zu gehen mit den Menschen – Rapport aufbauen
- Ihre Ziele zu finden und diese konsequent umzusetzen unter Berücksichtigung aller Einflussfaktoren
- Eigene Potenziale zu erkennen und zu aktivieren
- Eigene Strategien zu entwickeln
- Werte zu integrieren und dadurch eine Win-Win Situation zu bewirken

Denn... sich der Fülle seiner Möglichkeiten bewusst zu werden, eröffnet die Möglichkeit diese zu nutzen.

Was ist bei Ihnen gefragt?

- Erfolgreiche Kommunikation
- Effiziente Strategien zur Zielerreichung
- Gewinnbringender Einsatz von Ressourcen
- (Markt)wirksame Präsenz



„Erfolg besteht darin, dass man
genau die Fähigkeiten hat,
die im Moment gefragt sind.“
Henry Ford



christine müller

Intro
mission
kilometerstein
seminarprogramm
christine müller

Christine Müller ist Beraterin und Trainerin für Persönlichkeitsentwicklung und Coaching von Mitarbeitern und Führungskräften – spezialisiert auf den Bereich service- und vertriebsorientiertes Verhalten am Telefon und im direkten Kundenkontakt; Kommunikations- und Verkaufstrainings

- Seit 2001 freiberufliche Beraterin für Unternehmen aus dem Bereich Industrie, Handel und Dienstleistung
- 2013 – 2014 Fachausbildung HypnoPlus – zertifizierter Hypnose-Coach, Dirk Treusch
- 2011– 2022 Ausbildung in Matrix Inform Energiearbeit – 2-Punkt-Methode Level 1,2,3,4 zur Zeit in Ausbildung zum Matrix Inform Coach mit Abschluss im Dezember 2022
- 2009 Ernennung zur NLP-Lehrtrainerin durch den Deutschen Verband für Neuro Linguistisches Programmieren (DVNLP)
- 2003 – 2008 verschiedene Ausbildungen im Neuro Linguistischen Programmieren (NLP) mit erfolgreichem Abschluss zur NLP-Trainerin.
- The Work of Byron Katie Practitioner
- 2000 – 2001 Trainerausbildung bei der Firma SYNATEL für den Bereich kunden- und serviceorientiertes Verhalten am Telefon
- 1999 – 2000 sechsmonatige Call Center Agent Ausbildung und aktive Telefonie im Bereich Inbound und Outbound und der internen Weiterbildung und Coaching der Mitarbeiter
- 1992 – 1999 siebenjähriger Auslandsaufenthalt in Frankreich mit Erfahrung in verantwortlichen Positionen im Bereich Hotellerie und Tourismus
- 1988 – 1992 Ausbildung zur Abteilungsleiter-Assistentin in der Kaufhofwarenhaus AG mit anschließendem Einsatz in Nürnberg