

+Eine unabdingbare Voraussetzung für den Erfolg im Beruf ist Gutes Benehmen. Gerade Auszubildende sollten erfahren, welche Umgangsformen richtig oder falsch sind. Sie arbeiten ja bereits mit **Vorgesetzten, Kollegen und Kunden** zusammen. Wenn Sie mit den Gepflogenheiten und Umgangsformen im Betrieb vertraut sind, werden Sie in ihrem Auftreten immer sicherer und umso positiver wird ihr Benehmen wahrgenommen werden.

#### **Inhalte**

##### **Basiswissen Umgangsformen**

- Warum Umgangsformen im Betrieb?
- Standard guter Umgangsformen

##### **Reviere im Berufsleben**

- Welche gibt es und wie verhalte ich mich dort?

##### **Kommunikation**

- Grundlagen am Telefon, E-Mail und im persönlichen Umgang
- Grüßen, Duzen, Siezen
- Hohl oder Bringschuld
- Fragen hilft – Aufschreiben auch
- Körpersignale verstehen
- Unvermeidbare Signale

##### **Das Essen und seine Fallen**

- Essen während der Arbeit
- Tischmanieren
- Schwierige Gerichte
- Tischgespräche / smalltalk

##### **Basiswissen Kleidung**

- Welche Kleidung ist erlaubt?
- Was sollte zusammen passen?
- Welche Kleidungsstücke sind ein no go?

##### **Ihr/e Chef/in und Sie**

- 10 Gebote und Regeln, die Sie punkten lassen

##### **Das schwarze ABC**

- die größten Peinlichkeiten

##### **Stolpersteine für die Karriere**

- Vermeintliche Bagatellen
- Umgang mit Feedback
- Benimmfallen

#### **Ihr Nutzen**

- Kennen der wichtigsten Umgangs- Regeln
- Anregungen zur Verbesserung der eigenen Umgangsformen
- Konkrete Hinweise für kompetentes und höfliches Auftreten

#### **Methoden**

Trainer-Input, Einzel- und Gruppenübungen, Pinnwand-Moderation und Diskussionsfelder.

In dieser Schulung erhalten Sie übersichtliche Arbeitsunterlagen, mit denen Sie angeregt werden, das Gelernte zu notieren. Übungsaufgaben sorgen für die Eigenkontrolle.

Das BBC arbeitet seit 2006 mit der **BBC moodle Wissensplattform**. Hier finden die Teilnehmer ausführliche Handouts, Aufgaben, zusätzlichen INPUT zu einzelnen Themen, Checklisten und viele Anregungen, Wissen digital zu verarbeiten

#### **Teilnehmerkreis**

Auszubildende und junge Beschäftigte

#### **Dozentenpool**

Das **BBC Business Bildungs Center** arbeitet seit dem Beginn im Jahr 2006 mit vielen unterschiedlichen Dozent\*innen, Trainer\*innen und Lernbegleiter\*innen zusammen.

#### **Dies haben sie gemeinsam:**

- jede\*r kommt aus der freien Wirtschaft,
- haben einen hohen Qualitätsanspruch an sich selbst,
- mögen Menschen,
- werden empfohlen -was gibt es Besseres?

#### **Termine**

Termine nach Absprache

#### **Uhrzeit & Dauer**

Dieses Seminar findet von 09.00–15.00 Uhr statt, in kleiner Gruppe: max. 10 Teilnehmer.

**Tagessatz: 1.150,- €** zzgl. MwSt.

und beinhaltet die Schulung, die Schulungsunterlagen und die Nutzung der BBC moodle Wissensplattform. Des Weiteren erhält jeder Teilnehmer ein Teilnahmezertifikat.

Dieses Seminar bieten wir selbstverständlich auch ONLINE per Zoom an. Face-to-Face hat sich sehr bewährt und ist gut bei den Auszubildenden angekommen.

#### **Veranstaltungsort**

**BBC Business Bildungs Center GmbH**  
Ribbeckstraße 6 • 45127 Essen

#### **Kontakt:**

**BBC Backoffice**

Tel.: 0201/83 09 46 10

E-Mail: backoffice@bbc-nrw.de