

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

Trainerinput, Einzelarbeit, Gruppenübungen und Erfahrungsaustausch.

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

## Dozentin

Christiane Gladen – Trainerin mit langjähriger Erfahrung in den Bereichen Kommunikation und Erlebnispädagogik. Bei mehreren Ausbildungsgruppen arbeiten mehrere Dozenten parallel im Team.

Bitte beachten Sie:

Die Ausbilder werden aktiv in das Training einbezogen. Die Bereitschaft zur aktiven sich einbringenden Teilnahme ist Voraussetzung. Für eine erfolgreiche Veranstaltung empfehlen wir sehr, die Abendzeiten mit Ausbildern und Auszubildenden aktiv zu nutzen, um das Gemeinschaftsgefühl und die Bindung an Ihr Unternehmen zu erhöhen. Sie haben die Wahl: Gestalten Sie ein eigenes gemeinschaftliches Abendprogramm oder nutzen Sie unsere Angebote. Wir stellen Ihnen je nach Veranstaltungsort Möglichkeiten zusammen und begleiten Sie.

## Termine

Termine nach Absprache.

## Uhrzeit & Dauer

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

**Tagessatz** beträgt 1.450,-€ zzgl. MwSt.

und beinhaltet die Schulung, die Schulungsunterlagen und die Nutzung der BBC moodle Wissensplattform.

Des Weiteren erhält jeder Teilnehmer ein Teilnahmezertifikat.

## Veranstaltungsort

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

## Kontakt:

**BBC Backoffice**

Tel.: 0201/83094610

E-Mail: backoffice@bbc-nrw.de