



# TEILNAHMEBESTÄTIGUNG

Herr Jannik **Pößnecker**

hat am

## **Seminar Moderne Umgangsformen für junge Menschen – besserer Umgang mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden**

Dozent: Herr Bernhard Kaim

teilgenommen.

**Termin:** 10. Mai 2016, Tagesseminar

**Ort:** Berufsbildungs- und Technologiezentrum der Handwerkskammer für Oberfranken, Bamberg

**Inhalte:**

- Was sind Etikette, Stil und moderne Umgangsformen?
- Der Erste Eindruck – Wie wirken Sie auf andere Menschen?
- Körpersprache, Sprachstil und Ton (Die Gesetze der Kommunikation)
- Smalltalk
- Vorstellen, Begrüßen und Bekanntmachen
- Wer macht wann was? Von der Kunst, das Richtige zur rechten Zeit zu tun
- Duzen und Siezen
- Nonverbale Aspekte wie Körpersprache, Mimik und Gestik
- Die 10 schlimmsten Fettnäpfchen
- Trouble Shooting: Was tun, wenn es doch passiert ist?
- Der richtige Umgang am Telefon und per E-Mail

Bamberg, 10. Mai 2016

Handwerkskammer für Oberfranken

Werner Herold  
BTZ Leiter in Bamberg

Bernhard Kaim  
Dozent