



heute  
*morgen*



handlungskompetenz  
[www.heutemorgen.ch](http://www.heutemorgen.ch)

«*beraten / begleiten / begeistern*»

# DEFINITION HANDLUNGSKOMPETENZ

«Kompetenz ist die Fähigkeit zu bewältigen und das Potenzial zu handeln.»

## Ressourcen

- Wissen
- Fähigkeiten
- Fertigkeiten
- Umwelt



## Qualität

- Mitarbeiter
- Unternehmung
- Produkt
- Nachhaltigkeit



## Performanz

- entwickeln
- realisieren
- umsetzen
- handeln

agieren Sie auf der Ebene der Performanz mit dem Resultat:

**«ich bin ein Macher»**

# WELCHE KOMPETENZEN WERDEN HEUTE VON UNS VERLANGT?

## DEFINITION «HEUTE»

- Personale-Kompetenz
- Soziale-Kompetenz
- Emotionale Kompetenz
- Kulturelle-Kompetenz
- Fach-Kompetenz
- Kommunikations-Kompetenz
- Führungs-Kompetenz
- Organisations-Kompetenz
- Verkaufs-Kompetenz

## INTERPRETATION «*MORGEN*»

- **Selbstsicherheit** als Kompetenz
- **Verstehen und Verhalten** als Kompetenz
- **Empathie** als Kompetenz
- **Brückendenken** als Kompetenz
- **Überzeugungskraft** als Kompetenz
- **Auftritts-Kompetenz**
- **Entwicklungs-Kompetenz**
- **Effektivitäts-Kompetenz**
- **Begeisterungs-Kompetenz**



# HANDLUNGSKOMPETENZ

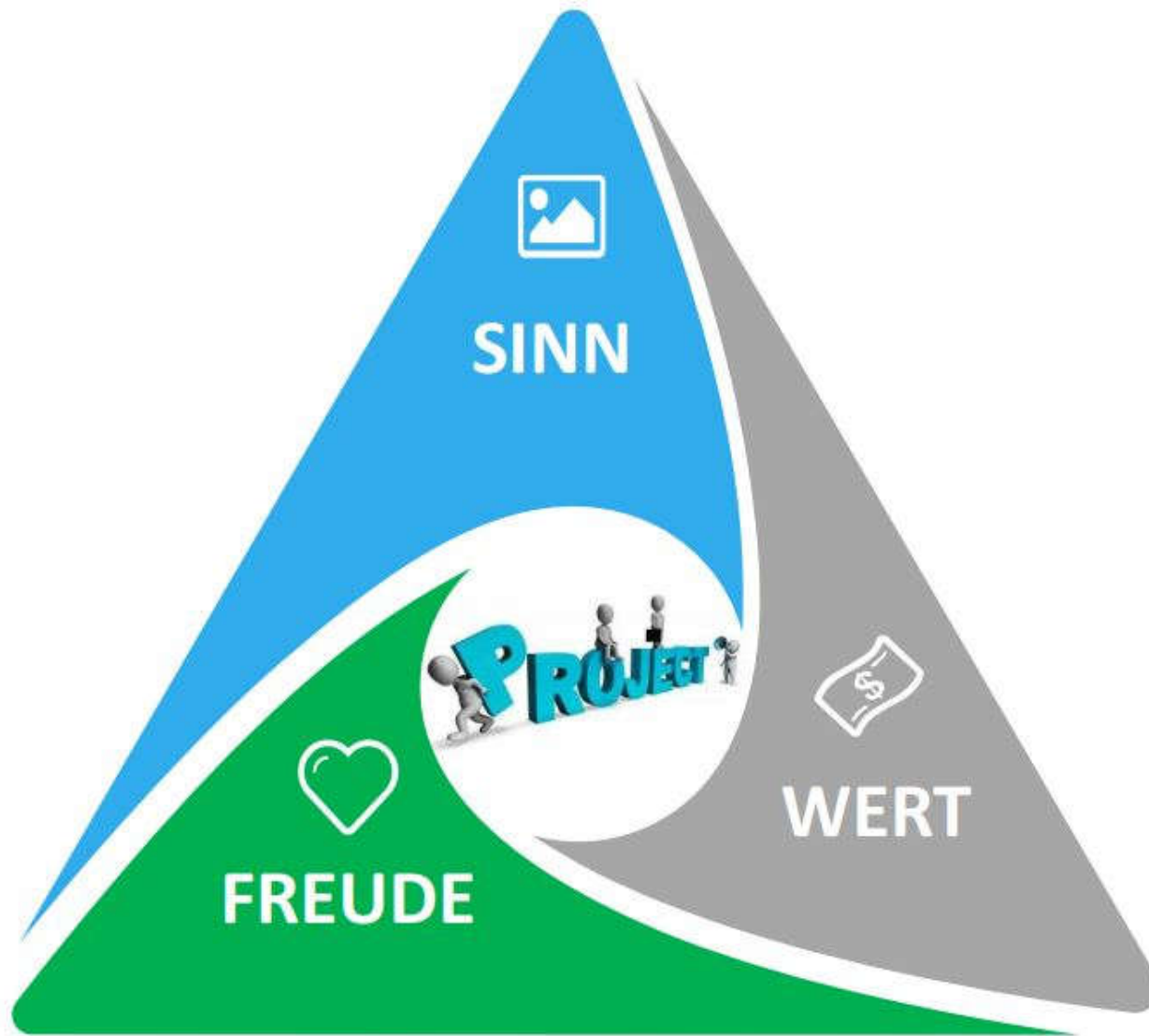
# KONZENTRATION AUF 3 KOMPETENZEN

## DEFINITION «HEUTE»

- Personale-Kompetenz
- Soziale-Kompetenz
- Emotionale Kompetenz
- Kulturelle-Kompetenz
- Fach-Kompetenz
- Kommunikations-Kompetenz
- Führungs-Kompetenz
- Organisations-Kompetenz
- Verkaufs-Kompetenz

## KONZENTRATION AUF «MORGEN»

1. Eine überzeugende **Auftritts**-Kompetenz, ob als Führungsperson oder Mitarbeiter, beinhaltet die personale-, die soziale-, die emotionale- sowie die kulturelle-Kompetenz.
2. Eine **Entwicklungs**-Kompetenz die zu einem beliebten, mitreissenden und erfolgreichen Chef führt, haben als Fundament die Führungs- und Fach-Kompetenz. Mit Kreativität und klarem Commitment aus der Auftritts-Kompetenz = eine erfolgreiche Mischung.
3. Eine **Begeisterungs**-Kompetenz die über das Produkt und die Dienstleistung hinausgeht und die Bedürfnisse in der Welt des Kunden, des Gesprächspartners, dem Gremium oder des Gastes trifft hat es geschafft die Entwicklungs- und Auftritts-Kompetenzen als Basis zu definieren.



# WORLD CAFÉ

Problemzonen / Lösungen / Ideen

## ARBEITSUMFELD

Daily Business  
Abläufe / Prozesse  
Infrastruktur / Einrichtungen  
Personaleinsatz



## RENTABILITÄT

Umsatzsteigerung  
Kostenminderung  
Zusatzgeschäfte  
Aktivitäten



## MITARBEITER

Ich als Mitarbeiter  
Wir als Team  
Auftritt (Kunde / Mitarbeiter)  
Störfaktoren



## KOMMUNIKATION

Intern / Team  
Extern / Kunde / Dienstleistungen  
Verkaufsgespräch



# DIE WELT DES KUNDEN

Der Kunde unser Gast

“wenn Du ein Produkt verkaufen willst, dann rede nicht vom Produkt.”

## ERSTER KONTAKT

Wie betritt der Kunde unser Gast das Geschäft?

Was sagt uns seine Körperhaltung?

Wie sieht unsere und seine Umwelt aus?

Die ersten 10 Sekunden sind Prio und dafür  
braucht es Aufmerksamkeit

“Wahrnehmung”

## KAUFMOTIV

Es gibt 2 Kaufmotive “Schmerz und Freude”

Welches Kaufmotiv bringt unser Gast mit?

Zielgerichtet oder unschlüssig?

“Sagt der Kunde alles was wir wissen müssen?”

## BEDARFSERMITTLUNG

1. Person und Sache
2. Anforderungen und Erwartungen
3. Die Welt des Kunden
4. Zusammenfassung

## ALLES IST MÖGLICH

Die Aussagen des Kunden bieten Potenzial

logische Zusatzverkäufe

versteckte Anschlussverkäufe



# ANSCHLUSS- UND ZUSATZVERKÄUFE



#27825806



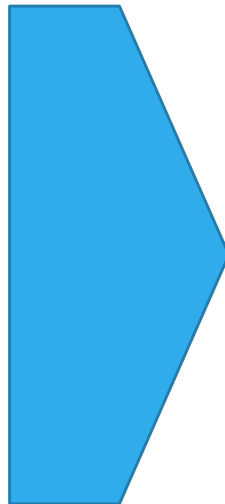
# “REDE MIT TOM”

Kunden mit besonderen Bedürfnissen / Reklamationen

**T**empo rausnehmen

**O**rientieren

**M**assnahmen



≡ Kunde reden lassen / hinhören

≡ Gegenfragen stellen / Zusammenfassung / Reduzierung /  
Um was geht es eigentlich?

≡ Lösung anbieten / Eindruck hinterlassen / begeistern

“.....lasst es uns ausprobieren.....”