

**KURS 1: GRUNDLAGEN**

# Übersicht Module

Dieser Kurs gibt dir einen umfassenden Überblick über deine Tätigkeit und deckt grundlegende Gesprächstechniken ab, die du in deinem beruflichen Alltag brauchst. Er gliedert sich in folgende Module & Lektionen:

**Fundament für den schnellen Start**

- Überblick über die Branche
- 2 wesentliche Geschäftsmodelle
- Phasen des Vermittlungsprozesses
- Elevator Pitch

**Gesprächstechniken für den Beratungserfolg**

- Intelligente Gesprächsführung
- Struktur eines Gesprächseinstieges
- Fragetechnik 1
- Fragetechnik 2
- Merkmal Vorteil Nutzen
- Einwandbehandlung
- Flexibilität kreieren
- Commitment erhalten
- Closing

**Bearbeitungszeit gesamt: 7 h 45 Minuten**

Auf den nächsten Seiten erfährst du, was genau die einzelnen Ziele der Lektionen sind und was beinhaltet ist.

**KURS 1: GRUNDLAGEN**

# Inhaltliche Details

**Hallo Personalberatung!  
Ein Überblick über unsere Branche**

Bearbeitungsdauer: 40 Minuten

Zusätzliche Materialien: Übersicht Vorteile Zusammenarbeit mit einem Dienstleister (für Kunde und Kandidat)

- Segmentierung des Marktes der Personalbeschaffung
- 3 gängige Vertragsformen
- 3 wesentliche Gründe, weshalb es Personaldienstleistung überhaupt gibt

**Personalberatung  
Die zwei wesentlichen Geschäftsmodelle**

Bearbeitungsdauer: 30 Minuten

Zusätzliche Materialien: -

- Definition erfolgsbasiertes Modell
- Definition Modell Anzahlung / Drittelregelung
- Wichtige Grundprinzipien zur erfolgreichen Arbeit in diesen Modellen

**Der Vermittlungsprozess  
11 wichtige Schritte für deinen Erfolg**

Bearbeitungsdauer: 15 Minuten

Zusätzliche Materialien: -

- Definition 11 Phasen des Vermittlungsprozesses
- Ziele und Aufgabe in jedem Prozessschritt

## **Der Elevator Pitch**

### **Kurz und bündig Interesse wecken**

Bearbeitungsdauer: 60 Minuten

Zusätzliche Materialien: -

- Struktur des Elevator Pitches
- Beispiele für Kunden und Kandidaten
- Tipps, um die Wirkung des Pitches zu erhöhen.

## **Intelligente Gesprächsführung**

### **Mit Struktur zu mehr Verbindlichkeit**

Bearbeitungsdauer: 25 Minuten

Zusätzliche Materialien: -

- 9 Schritte im Verkaufsgespräch
- Worum es in jeder Phase geht
- Wie du am Ende Verbindlichkeit kreierst

## **Der Gesprächseinstieg**

### **So strukturierst du die ersten Sätze**

Bearbeitungsdauer: 25 Minuten

Zusätzliche Materialien: -

- 4 Schritte des Gesprächseinstieges
- Beispiel Kundenakquise
- Beispiel Kandidatengespräch Update Call

## **Fragetechnik 1**

### **Fragearten und Fragetrichter**

Bearbeitungsdauer: 40 Minuten

Zusätzliche Materialien: Audiobeispiele

- 3 wichtige Fragearten
- Fragetyp, den du nicht nutzen solltest
- Optimale Anwendung der Fragen im Fragetrichter

## **Fragetechnik 2**

### **Fakt - und Motivfragen**

Bearbeitungsdauer: 30 Minuten

Zusätzliche Materialien: -

- Definition Fakt - und Motivfragen
- Einsatz von Motivfragen
- Beispiele

## **Überzeugend Argumentieren**

### **Die „Merkmal-Vorteil-Nutzen“ Technik**

Bearbeitungsdauer: 35 Minuten

Zusätzliche Materialien: -

- Definition „Merkmal-Vorteil-Nutzen“ Technik
- Beispiele

## **Einwandbehandlung**

### **Die richtige Einstellung und Struktur**

Bearbeitungsdauer: 1 h 15 Minuten

Zusätzliche Materialien: Audiobeispiele

- Die richtige Grundeinstellung
- 5 Schritte zur Behandlung von Einwänden
- Welche Einwände du damit lösen kannst

## **Flexibilität kreieren**

### **Die Chancen auf den Abschluss steigern**

Bearbeitungsdauer: 30 Minuten

Zusätzliche Materialien: -

- Wesentliche Inhalte, bei denen Flexibilität kreiert werden sollte
- 7 Techniken für mehr Flexibilität
- Beispiele

## **Commitment erhalten**

### **So setzt du deine Vorstellungen durch**

Bearbeitungsdauer: 25 Minuten

Zusätzliche Materialien: -

- 5 Voraussetzungen, um Commitment zu erhalten
- Technik, um Commitment einzufordern
- Beispiele

## **Closing**

### **Verbindliche Aussagen erhalten**

Bearbeitungsdauer: 30 Minuten

Zusätzliche Materialien: -

- Definition Closing
- Tipps für maximale Verbindlichkeit
- 5 Arten von Closings

## Hinweis

*Jede Lektion beinhaltet standardmäßig neben einem Video immer folgende 3 Dokumente:*

*Marschroute = Bearbeitungsempfehlung des Moduls  
Workbook = Dokumentation des Videos  
Übung = Vorschlag zur Umsetzung des Gelernten in die Praxis; kann von Mentor oder Führungskraft für Feedback genutzt werden*

*Die Bearbeitungsdauer der Lektionen setzt sich zusammen aus:*

- der Videodauer*
- dem Durcharbeiten zusätzlicher Inhalte im Workbook*
- dem Hören der Audiobeispiele sowie*
- der Bearbeitung der dazugehörigen Übung.*

*Für die nachhaltige Umsetzung des Gelernten wird empfohlen, alle Dateien wie in der Marschroute vorgegeben zu bearbeiten.*