

■ Unsere Ausstrahlung bestimmt  
unseren Erfolg! ■

**fit for facts**  
controlling & consulting

# FITNESSKNIGGE

## Das Knigge-Seminar für Mitarbeiter von Fitness- und Wellnessanlagen

Mit einem souveränen Erscheinungsbild, höflichen Umgangsformen und dem Einsatz Ihrer Körpersprache verleihen Sie Ihren verbalen Aussagen entsprechenden Nachdruck. So gewinnen das kostbare Vertrauen Ihrer Kunden und Gäste.

Mit dem Nutzen dieses wertvollen Wissens im Umgang mit Menschen können Sie sich von der Masse der Anbieter abheben ohne zusätzliche Anschaffungen zu tätigen.

“Ein kleines bisschen Zeit ist dabei unser Leitspruch ohne dabei die Effizienz der Arbeit zu reduzieren.”

## Moderne Umgangsformen

Gäste und Kunden sind hoch sensibel und achten auf jedes kleine Detail!  
Sie möchten sich über Ihr Unternehmen sowie über Ihre Kompetenz und Zuverlässigkeit ein genaues Bild machen.

Dafür wird jede Handlung und Geste, Ihre Kleidung und Verhaltensweise wahrgenommen und bewußt und unbewußt gewertet.

**Gewinnen Sie von Anfang an das Vertrauen Ihrer Kunden und Gäste.**

**Machen Sie Ihre Wertschätzung sichtbar!**

## Themenüberblick:

**Grüßen vs Begrüßen** - der kleine feine Unterschied

**Bekanntmachen und Vorstellen** - trennen Sie zwischen privat und geschäftlich

**Duzen oder Siezen** - was wird gewünscht? Vertraulichkeit oder Distanz

Die **Sitzordnung** - korrektes Platzieren für ein erfolgreiches Gespräch

**Demonstrieren und korrigieren**- wie stehe ich für Erklärungen und Korrekturen

Ihr **Arbeitsplatz** - ein Areal Ihrer Persönlichkeit

**Kunden und Gäste begleiten** - der Gang auf Treppen, Fluren und Trainingsflächen

**Kunden mit Kindern** - Problemfall oder neue Zielgruppe

**Smalltalk** - Einstieg, Übergang eleganter Ausstieg und Tabuthemen

**Telefon** - der richtige Umgang mit dem Telefon als Zeichen der Wertschätzung

**Individuelle Kundenwünsche** - Spezialbetreuung für außergewöhnliche Kunden

**Kundenbeschwerde** - wichtige Techniken für den souveränen Umgang

## Dozentin: Kirsten Dehmer

Durch Ihre jahrelange Erfahrung in unterschiedlichen Fitnessstudios sowie in 5-Sterne Hotels als Personal Trainerin und Masseurin für VIP Gäste konnte sie zahlreiche Einblicke in verschiedenste Unternehmen erhalten. Die strengen Verhaltensregeln und Arbeitsanweisungen der Anlagen hat Kirsten Dehmer zusammengefasst und auf die Fitness-und Wellnessbranche übertragen.

Mit der Kniggetrainerin Betül Yaman von **FAST PERFEKT** hat sie die Seminar-Reihe **FITNESSKNIGGE** konzipiert.



“Ich bin deshalb überzeugt, dass man mit Spaß und Einsatz für das Unternehmen und die Kunden das Maximum an Leistung von jedem Mitarbeiter bekommt.”

## Dozentin: Verena Kraiss

Sie ist bis heute in zahlreichen Fitness-Studios und 4-5 Sterne Hotels in unterschiedlichsten Funktionen tätig. Durch ihre zusätzliche Ausbildung als NLP-Trainerin hat Sie aus dem Umgang mit den häufig vorliegenden Defiziten in den Bereichen **Kommunikation, Organisation und Struktur** für die Seminarreihe **FITNESSKNIGGE** den Bereich Kommunikation übernommen.



“Ich weiß, dass man mit einer wertschätzenden Kommunikation zufriedene Mitarbeiter und somit auch einen zufriedenen Kunden erhält.”

**Kontakt:**

**fit for facts**  
controlling & consulting

fit for facts GmbH

Sonnhalde 11

79104 Freiburg

Tel: 0761 / 55 74 916

e-mail: [dehmer@fitforfacts.de](mailto:dehmer@fitforfacts.de)

[www.fitforfacts.de](http://www.fitforfacts.de)