



# *Ausbildungsprogramm 2022* *zum Business-Etikette Trainer (m/w/d)*

**Zertifizierte und geprüfte Ausbildung mit dem Abschluss  
"Certificate of Advanced Studies" (CAS)**



# Geprüfte Ausbildung zum Business-Etikette Trainer - Certificate of Advanced Studies (CAS)

## MOTIVATION

Sie wünschen sich einen eigenen Business-Etikette-Trainer (m/w/d) für Ihr Unternehmen, Ihre technische Akademie, Ihr Ausbildungszentrum?

Stellen Sie sich vor, Sie sind zu jeder Zeit in der Lage Ihre Mitarbeiter\*innen mit der erforderlichen Sozialkompetenz auszustatten und haben stets eine fachlich autorisierte Person vor Ort. Diese wird wo immer nötig, Ihre Kollegen „parkettsicher“ machen. Besonders effektiv ist es, eigene Firmenevents, Messen und Kundenveranstaltungen gleich von Haus aus mit einer eigens dafür ausgebildeten Business-Etikette-Trainer\*in organisieren zu lassen.

Oder wünschen Sie sich einen firmeneigenen „Knigge“-Trainer\*in der/die sein/ihr Wissen weitergibt und im interkulturellen Umgang schult?



**Dann sind Sie hier genau richtig!**

**Denn interkulturelle Kompetenz ist** längst keine „nice-to-have“ Qualifikation mehr. Sie ist **Kenkompetenz** in einer globalen Wirtschaft. Eine konstruktive und erfolgreiche internationale Kooperation setzt eine Sensibilisierung für fremde Länder und Kulturen voraus. Kulturbedingte Verhaltensmuster führen zu Missverständnissen, es entstehen Barrieren und Synergien bleiben ungenutzt.

## IHR NUTZEN

In (5) Präsenz-Modulen (à 1 Tag) erwerben Sie alle notwendigen Vermittlungskompetenzen, um Kollegen und Auszubildende mit dem Wissen über Internationale Business-Etikette auszustatten. Als fachlich autorisierte Etikette-Trainerin, werden Sie selbst „parkettsicher“ im Umgang mit Ihren Firmenkunden und internationalen Geschäftspartnern. Zudem lernen Sie das 1x1 der Firmenevent- und Veranstaltungsplanung, um diese optimal zu organisieren und zu betreuen. Auch bereiten Sie zukünftig Ihre Kollegen optimal auf einen Messeauftritt mit internationalem Kundenkontakt vor.

## ZIELGRUPPE

Die zertifizierte *Business-Etikette Ausbildung* richtet sich an alle Key-Trainer in Unternehmen die ihr Fachwissen zur interkulturellen Business-Etikette standort- wie auch länderübergreifend erweitern und weitergeben möchten.

Als Key-trainer schulen Sie Mitarbeiter und machen sie fit für den internationalen Business Kontakt.

Auch Messepersonal kann zukünftig von Ihnen angeleitet und ausgebildet werden.

## METHODEN

Experten-Input, interaktive Erarbeitung der Inhalte, zahlreiche Übungssequenzen. Übungsstunde und Prüfung mit Lehrprobe. Tutorielle Begleitung durch die TrainerInnen. Erfahrungs- und handlungsorientiertes Lernen steht im Vordergrund

## PRÜFUNGSLEISTUNG

Am Ende der Ausbildung legen Sie eine schriftliche sowie eine praktische Prüfung (Lehrprobe-Training) ab und schreiben eine 25seitige Transferarbeit, die von der Steinbeis-Akademie an der Steinbeis-Hochschule Berlin bewertet wird. Haben Sie diese erfolgreich bestanden, erhalten Sie das CAS-Zertifikat *"Competence Trainer\*in für Interkulturelle Business-Etikette"*

## PROJEKTVERANTWORTLICHE



### Henriett Stegink

unterstützt Industrieunternehmen bei der Ausbildung von Fachpersonal und der Konzeption von "Blended Learning" Seminaren.

## TRAINERTEAM (Business Etikette)

### Susanne Helbach-Grosser,

Expertin und Trainerin für Businessetikette, Autorin mehrerer Standardwerke zur Business-Etikette & -Kultur.

### Dr. Andrea Thürmer-Leung,

Interkulturelle Trainerin, Expertin für Business-Kultur China & China Business Consulting

## INHALTE DER AUSBILDUNGSREIHE

### Modul 1: Grundlagen, eine Bestandsaufnahme

- *Historisches Hintergrundwissen*
- *Entwicklung der westlichen Business-Etikette*
- *Wer legt heute die Regeln/Empfehlungen fest?*
- *Soziokulturelle und ethische Belange*
- *Moderne Umgangsformen – Inhalte und Bausteine – die aktuellen Höflichkeitsstandards*
- *Body Talk – Körpersprache und Signale, Selbst- und Fremdwahrnehmung, aktuelle Erkenntnisse aus Meinungsforschung und Wissenschaft*
- *Begrüßungsrituale und die korrekte Anrede – auf privater und beruflicher Ebene (Anreden, Anschriften, akademische Grade, Ehrentitel, Berufs- und Funktionsbezeichnungen, Adelsprädikate, Grüßen, Begrüßen, Bekannt machen ...)*

### Modul 2: Professionelles Auftreten im Beruf

- *Duzen oder Siezen? Floskeln vermeiden*
- *Stilvoll Grüße und Dank übermitteln, Absagen formulieren, Briefetikette*
- *Small Talk – die Kunst des kleinen Gesprächs*
- *Professionelles Auftreten im Beruf (Besucherbetreuung, der sichere Umgang mit Kunden und Kollegen, auf Firmenveranstaltung und Messe das Unternehmen repräsentieren, Pünktlichkeit, höflich im Meeting, Toiletten-Knigge, Verhalten in Aufzügen, Rauchen und Alkohol, unangenehme Themen ansprechen, peinliche Situationen meistern)*
- *Digitale Etikette (E-Mail, Soziale Netzwerke ...)*
- *Rund um das Telefon*
- *Im öffentlichen Raum – unterwegs mit Bahn, Flugzeug, Firmenwagen ...*
- *Typgerechte Farben und moderne Business-Garderobe*
- *Hierarchiestufen und Statussymbole*
- *Dresscodes auf Einladungskarten*
- *Kleidung für Sie und Ihn – Stil- „Fettnäpfchen“*

### Modul 3: Das Geschäftsessen; Wein- und Speisenkenntnisse, Savoir-vivre, incl. eines Dinners ...

- *Im Restaurant*
- *Ankunft der Gäste – die Aufgaben des Gastgebers,*
- *Ansprache ausländischer Gäste*
- *Aussprache ausländischer Weine*
- *Sitzordnung und höfliche Gesten im interkulturellen Kundenkontakt*
- *Food & Beverage: internationales Vokabular*
- *Stilvolles Verhalten bei Tisch*
- *Wie esse ich denn das? Die Schwierigkeitsgrade*
- *Wein und Käse, Digestif*

### Modul 4: Trainingsplanung & Organisation

- *Lernziele beschreiben*
- *Inhalte und Module ausarbeiten*
- *Seminarplan vorbereiten*
- *Methoden & Medieneinsatz*
- *Erfolg und Transfer sicherstellen*
- *Reflektion und Evaluierung*
- *Didaktik und Erwachsenenbildung*
- *Kernkompetenzen eines Trainers*
- *Seminar-design*
- *Planung eines Seminars*
- *Checklisten*

### Modul 5: Interkulturelle Kompetenz

- *Stereotypen und Ethnozentrismus*
- *Eigene und fremde Kultur – Sensibilisierung*
- *Kulturelle Dimensionen und Standards*
- *Stolpersteine und kulturelle Missverständnisse*
- *Interkulturelle Kommunikation*

#### Länderspezifische Etikette am Beispiel von China

- *Begrüßung und Namen*
- *Visitenkarten*
- *Geschenke*
- *Tisch- und Trinksitten*
- *Symbolik*
- *Zahlen und Farben*

## ABSCHLUSS

Zertifikatsvergabe nach schriftlicher und praktischer (Lehrprobe) Prüfung. Die schriftliche und praktische Prüfung wird von der SteginkGroup-Akademie organisiert und durchgeführt.

### TERMINE 2022

|          | 1 Halbjahr | 2 Halbjahr |
|----------|------------|------------|
| Modul 1: | 21. März   | 26. Sept.  |
| Modul 2: | 22. März   | 27. Sept.  |
| Modul 3: | 23. März   | 28. Sept.  |
| Modul 4: | 24. März   | 29. Sept.  |
| Modul 5: | 25. März   | 30. Sept.  |
| Prüfung: | 25. März   | 30. Sept.  |

**Investition ges. Lehrgang \*€ 7.250,-** - zzgl. MwSt.

**Investition \*Prüfungsgebühr € 390,-** - zzgl. MwSt.

\*Jede weitere Person eines Unternehmens erhält 40% Rabatt

\*Certificate of Advanced Studies (CAS).

Z U K U N F T   G E S T A L T E N

**Unsere Veranstaltungsorte und Weiterbildungspartner:**

**Campus Handwerk**  
**Süd-West Niedersachsen GmbH**  
Beckstraße 19  
49809 Lingen  
Telefon +49 591 97304 -0

**SteginkGroup-Akademie**  
**Gmünder Technologie Zentrum**  
Marie-Curie-Str. 19  
73529 Schwäbisch Gmünd  
Telefon +49 7171 104 679 -0

**Bei Fragen wenden Sie sich bitte an**  
**Henriett Stegink**  
- Ausbildung und Zertifizierung -  
Telefon +49 7171 - 104 679 -0  
h.stegink@steginkgroup.de

