



Seminarpläne:

K u n d e n - S e r v i c e - M a n a g e m e n t

Basisworkshop	„Service.begeistert“
Vertiefungsworkshop	„Service.begeistert“
Fernlehrgang	„Service.begeistert“
Telefon-Workshop	„Hotline Training – Service.begeistert“
Führungskräfte-Workshop	„Train the Coaches / Multiplikatoren“

I n t e r n e s K u n d e n - B e z i e h u n g s - M a n a g e m e n t

Open Space Konferenz	„Innerbetriebliches Beziehungsmanagement“
Workshop	„Qualitätszirkel im Kundenservice“
Workshop	„Team-Entwicklung durch Team-Feeling“
Workshop	„Durchsetzungsfähigkeit mit Freundlichkeit“
Workshop	„Zeitmanagement“

S p e c i a l

IT-Firmen	„Service.begeistert“ für IT- Firmen
Systemisches Coaching vor Ort	„Systemische Prozessbegleitung+ Supervision“ „Einzelcoaching“
Systemische Prozessbegleitung	„Leitbilder + Visionen entwickeln“



Basis-Workshop

Unsere Empfehlung: Kombination mit Vertiefungsworkshop/Einzelcoaching

„Service.begeistert“

Ziele

- Kunden durch Service begeistern
- Stammkunden gewinnen durch Kundenzufriedenheitsmanagement (KuZuMa)
- Unternehmerisches Denken und lösungsorientiertes Denken
- Selbstbewusstsein stärken
- Körpersprache & Stimme optimieren
- Reklamationen zum Vorteil nutzen
- beruflichen Stress leichter bewältigen
- sich gegenseitig im Team unterstützen
- Beziehungen durch offensichtliche Wertschätzung knüpfen
- Einfühlungsvermögen in Kunden und Kollegen verstärken

Dauer

- 8 Stunden inkl. 1 Stunde Mittagspause
- Basis- und Vertiefungs-Workshop sind i.d.R. eine 2-tägige Seminareinheit. Sie bauen im Abstand von 2-3 Wochen aufeinander auf.

Inhalte

- 6 Verhaltens-Standards zum „Service.begeistert“ einüben (Repräsentatives Auftreten, Professionelle Freundlichkeit, Killerphrasen vermeiden, Teamwork, Begeisternde Kundenansprache, lösungsorientierte Eigeninitiative)
- Die Service-Grundsätze Ihrer Firma mit den o.g. Standards verknüpfen
- innere Haltung verändern: „Anstatt über Probleme zu reden, suchen wir Lösungen!“
„Ich will den Kunden nicht ändern, nur meine Haltung zu ihm.“
„Ich kann Emotionen bei Kunden und im Team gezielt beeinflussen.“
„Aktives Zuhören vermeidet Reklamationen im Vorfeld!“
„Professionelle Freundlichkeit ist erfolgssteigernd!“
- Konfliktmanagement: Leichter Umgang mit schwierigen Kunden und Reklamationen
- Körpersprache
 - a) die eigene Körpersprache und Stimme erkennen und gezielt verändern
 - b) die Körpersprache des Kunden erkennen, analysieren und reagieren

Methoden

- Kleingruppen- und Plenumsarbeit, Lehrgespräche und Reflexion
- Übungen, Brainstorming, Metaplan, Rollenspiele
- Metapositions- u. Feedback-Technik, Aufgaben für Wissenstransfer, Fragebögen
- Übungen zur Stressbewältigung und positiven Selbstverstärkung.



Vertiefungs-Workshop

„Service.begeistert“

Ziele

- Kundenservice und Freundlichkeit als innere Einstellung festigen
- Verhaltenssicherheit im Umgang mit schwierigen Kunden und Reklamationen
- Individuelle Schwachstellen im Kundenservice erfolgreich bearbeiten
- Stolpersteine im eigenen Verhalten in Stärken umwandeln

Dauer

- 8 Stunden inkl. 1 Stunde Mittagspause
- Basis- und Vertiefungs-Workshop sind i.d.R. eine 2-tägige Seminareinheit
Sie bauen im Abstand von 2-3 Wochen aufeinander auf

Inhalt

- Jeder Teilnehmer hat als Übungs-Aufgabe für dieses Vertiefungsseminar das im Basisseminar gelernte und selbst formulierte Ziele umzusetzen. Der Trainer geht im Vertiefungsseminar auf die besonderen Schwierigkeiten und Wünsche der Teilnehmer ein. Mit Hilfe von klärenden Gesprächen, Rollenspielen und gezielten Übungen werden die Situationen geprobt, bis sie erfolgreich bewältigt werden. Jeder Teilnehmer wird aktiv begleitet, so dass er seine Schwierigkeiten bewältigen und seine Stärken betonen kann.
- Konfliktmanagement
Rollenspiele und vertiefende Übungen helfen, noch souveräner Konflikte im Umgang mit schwierigen Kunden und Reklamationen zu bewältigen
- Selbstmotivation
Übungen zum positiven Denken und konstruktiven Lösungsfinden auch in schwierigen Situationen. Erfolgshindernde Motivationen ändern.
- Wertschätzung durch Wortwahl, Körpersprache und Stimme zeigen

Methoden

- Kleingruppen- und Plenumsarbeit, Lehrgespräche und Reflexion
- Übungen, Brainstorming, Rollenspiele, Fallbeispiele
- Metapositions- und Feedback-Technik
- Übungen zur Selbstmotivation, Stressbewältigung, Positiven Selbstverstärkung, Transaktionsanalyse
- Aufgaben für den Wissenstransfer



Fernlehrgang

„Service.begeistert“

Ziele

- Kundenservice und Freundlichkeit als innere Einstellung festigen.
- Verhaltenssicherheit im Umgang mit schwierigen Kunden und Reklamationen
- Individuelle Schwachstellen im Kundenservice erfolgreich bearbeiten.
- Stolpersteine im eigenen Verhalten in Stärken umwandeln.

Dauer

- 9 Monate
- 6 Lehrbriefe
- Voraussetzung: Teilnahme am Basis-Workshop „Service.begeistert“

Inhalte

- die 6 Verhaltens-Standards zum „Service.begeistert“ werden vertiefend eingeübt (repräsentatives Auftreten, professionelle Freundlichkeit, Killerphrasen vermeiden, Teamwork, begeisternde Kundenansprache, Eigeninitiative)
- Stressbewältigung
- Selbstmotivation
- Konfliktmanagement

Methoden

- Regelmäßiges Training in Form von 6 Lehrbriefen, die sowohl einen theoretischen als auch einen praktischen Teil, z.B. mit Partner-Übungen, beinhalten.
- Jeder Lehrbrief wird von der Akademie für Freundlichkeit begleitet und kommentiert.

Der Fernlehrgang mit abschließendem Zertifikat ist von der „Staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht“ geprüft und unter der Zulassungsnummer: 775199 anerkannt worden.



Workshop

Hotline Training “Service.begeistert“

Ziele

Sicherheit, Gelassenheit und optimaler Kundenservice in jeder Situation für:

- Hotline Berater
- Kundenservice-Berater
- Reklamationsmanager
- alle, die Kunden am Telefon betreuen

Dauer

- 2-3 Tage

Inhalte

- wie man auch mit schwierigen Kunden höflich umgeht
- wie man in Stresssituationen einen kühlen Kopf bewahrt
- wie man ungehaltene Kunden zufrieden stellt und sogar wieder begeistert
- wie man stets die Nerven behält
- wie man durchs Telefon lächeln kann
- wie man seine Stimme und Sprache optimieren kann

6 Verhaltens-Standards zum Vorsprung durch Freundlichkeit einüben:

- repräsentatives Auftreten, professionelle Freundlichkeit, Killerphrasen vermeiden, Teamwork, begeisternde Kundenansprache, Eigeninitiative
- die Service-Grundsätze Ihrer Firma mit diesen Standards verknüpfen und einüben

Methode

- Stimmtraining
- Übungen zur Stressbewältigung
- Übungen zur positiven Selbstverstärkung („Positive Anker“ setzen)
- Übungen für optimales Beschwerde-Management und Kunden-Beziehungs-Management
- erfahrungsorientiertes Rollenspiel, Szenariotechnik, Metaplan, Kleingruppen-Übung
- Aufgaben für den Wissenstransfer



Führungskräfte-Workshop

“Train the Coaches = Multiplikatoren”

Ziele

- Durch das die Vorbildfunktion des Coaches die Mitarbeiter zu Kundenzufriedenheitsmanagement und „Service.begeistert“ motivieren
- Coaching durch Multiplikatoren als optimale Mitarbeiterführung und –förderung
- die Potentiale der Mitarbeiter optimal stärken
- Coaching als Serviceleistung an die Mitarbeiter und somit als Motivationsfaktor
- Führungsnachwuchskräfte gezielt an Führungsaufgaben heranführen
- Führungskräfte zu Coaches und Multiplikatoren ausbilden

Dauer

- richtet sich nach dem Ziel des Seminars und den Wünschen des Kunden
- auf Wunsch finden Supervisionstage statt
- unsere Empfehlung: Vorherige Teilnahme an den Kursen „Service.begeistert“

Inhalte

- Anforderungen an einen guten Coach und Multiplikator
- „Service.begeistert“ vorleben in der Firma langfristig etablieren
- die eigenen Potentiale als Coach erkennen, einschätzen, entwickeln -
- das eigenen Kommunikationsverhalten analysieren und verbessern -
- Selbst- und Fremdbild in Einklang bringen
- optimale Gesprächsführung für vier verschiedene Coaching-Gespräche: (Ziel- u. Realisierungsvereinbarungs-, Konflikt-, Motivations-, Innovationsgespräche)
- Checklisten für die Einführung und den Ablauf von Coaching-Gesprächen
- “Coaching & Leading by Walking around” & “Coaching on the job”
- Unternehmerisches Denken bei den Mitarbeitern fördern
- die Potentiale des Mitarbeiters und seinen Reifegrad erkennen, einschätzen, fördern
- Gesprächstypen einschätzen und bedienen
- Frage- und Feedbacktechniken einsetzen
- Körpersprache und Stimme optimieren
- Wertschätzung durch Wortwahl und Körpersprache zeigen

Methoden

- Potentialanalyse, Ergebnisanalyse, Metapositions- und Feedback-Technik
- Transaktionsanalyse, Kommunikationsanalyse, Gesprächsführung, Gruppendynamik, Supervision
- Rollenspiele, Übungen, Metaplan, Szenariotechnik
- Übungen aus der Erlebnispädagogik und Selbsterfahrung für Coaches
- Aufgaben für den Wissenstransfer



Workshop

„Innerbetriebliches Beziehungs-Management mit Open Space Konferenzen“

Ziele

- Einrichten eines lebendigen Austauschforums für Ideen und Innovationen
- schnellerer Informationsfluss
- schnellere Entscheidungsfindung
- erhöhte Motivation und Identifikation z.B. in Change Management Prozessen
- bessere Kommunikation zwischen Kollegen
- bessere Kommunikation zwischen den Ressorts und Abteilungen
- Know How der Mitarbeiter potenzieren

Dauer

- 2 ½ Stunden bis 3 Tage
- Moderation zu Anfang durch einen Trainer der Akademie für Freundlichkeit, später durch einen von der Akademie ausgebildeten firmeninternen Moderator

Inhalte

- der Inhalt wird von der Firma bestimmt - jeder Inhalt kann mit Hilfe der Open Space Methode effektiv und motivierend bearbeitet werden
- Die Teilnehmerzahl ist unbegrenzt

Methode

- Open Space - Konferenz nach Harrison Owen:
In den letzten Jahren erlebte diese Konferenzform einen Boom!
Namhafte Firmen führen heutzutage ihre Meetings, Kongresse und Seminare mit der Open Space - Methode durch
Angeleitet von einer professionellen Moderation stellen die Teilnehmer ihre Wunschthemen vor. Diese müssen allerdings zum vorgegebenen Rahmenthema passen. Jeder Teilnehmer beschließt, zu welchem der vorgeschlagenen Themen er sich mit den Kollegen austauschen will.
Somit wird garantiert nur das behandelt, was die Teilnehmer wirklich interessiert.
- Innerhalb des Themen-Workshops werden
 - a) komplexe Lösungen erarbeitet
 - b) Innovationen entwickelt
 - c) Umsetzungsvereinbarungen getroffen und ggf. delegiert
- ein Protokoll fasst alle Ergebnisse noch am selben Tag zusammen



Workshop

„Qualitätszirkel im Kundenservice“

Ziele

- Sicherung der erlernten Seminarinhalte „Service.begeistert“ durch die Einführung von Teamtreffen als Qualitätszirkel
- regelmäßige Qualitätszirkel verbessern kontinuierlich den Standard Ihres Kundenservices
- Innovationen im Kundenzufriedenheitsmanagement gezielt hervorrufen

Dauer

- 1 Tag pro Team für den Aufbau eines Qualitätszirkels
- mind. 2 Supervisions und Vertiefungstage werden von uns empfohlen

Inhalte

- Motivation wecken, damit die Teilnehmer Lust bekommen auf regelmäßige Team-Treffen als Qualitätszirkel für den Kundenservice
- *gemeinsamen Spielregeln* von Teamarbeit erarbeiten und verbindlich machen
- *Inhalt und Ziel* von Qualitätszirkeln einüben:
 - a) Qualitätssicherung für den erarbeiteten Standard im Kundenservice gemäß dem Basis- u. Vertiefungsworkshop „Service.begeistert“
 - b) Qualitätsverbesserung für den erarbeiteten Standard im Kundenservice.
 - c) Innovationsmotor und kreative Ideenfabrik für Ihre Firma.
- *Struktur und Moderationstechnik* für Qualitätszirkel und Teamtreffen einüben:
 - a) Organisation, Ablauf, Protokoll, Vereinbarungen treffen und einhalten,
 - b) Protokollant, Moderator u. Multiplikator etablieren;
 - c) Rotationsprinzip zur Verteilung der Verantwortung einüben;
 - d) Zielvereinbarungen treffen und realisieren
- *Methodenkompetenz* für Qualitätszirkel und Teamtreffen einüben:
Metaplan, Brainstorming, Mindmap, Motivationsplakat,
Persönlicher Bericht, Reflexion, Feedbacktechnik, Metapositionstechnik

Methoden

- Kleingruppen- und Plenumsarbeit, Lehrgespräch und Reflexion
- Methoden und Moderationstechnik einüben s.o.
- Gruppenübungen aus der Erlebnispädagogik
- Checklisten für Qualitätszirkel



Workshop

„Team-Entwicklung durch Team-Feeling“

Ziele

- „Wir werden durch dieses Seminar zu einem Dream-Team!“
- „Durch das Seminar wird im Team eine freundliche, wertschätzende und kooperative Atmosphäre gewonnen. Erst dann können wir uns auch dem Kunden gegenüber so verhalten!“
- „Durch dieses Seminar entwickeln wir eine positive und lösungsorientierte Sicht zu Konflikten – Denn Krisen und Konflikte sind Chancen zur Weiterentwicklung!“
- „Team heißt nicht, den kleinsten gemeinsamen Nenner zu erreichen. Team heißt Synergieeffekte herstellen aus den Ideen aller“

Dauer

- 1-3 Tage pro Team je nach Aufgabenstellung und Wünsche des Kunden
- mind. 2 Supervisions- und Vertiefungstage werden von uns empfohlen

Inhalte

- *gemeinsamen Spielregeln* von Teamarbeit erarbeiten und verbindlich machen
- *Selbstkompetenz* einüben: „Welcher Gesprächstyp bin ich? Wie wirke ich auf ein Team? Wie beteilige ich mich im Team? Wie kann ich mich einbringen?“
- *Methodenkompetenz* für die erfolgreiche Durchführung von Teamtreffen einüben
 - a) Protokollant, Moderator u. Multiplikator definieren
 - b) Kreative Lösungen finden durch Kreativitäts- und Innovationstechniken
 - c) Arbeitsmethoden für Teamtreffen einüben:
(Metaplan, Brainstorming, Mindmap, Motivationsplakat, Persönlicher Bericht, Reflexionsgespräche, Entscheidungen finden, Vereinbarungen treffen)
- *Konfliktmanagement*
 - a) Metapositions- und Feedbacktechnik als Hilfe in emotionalen Situationen
 - b) lernen, Konflikte als Chance zu begreifen und in die Lösungs- und Entscheidungsfindung positiv zu integrieren
- Übungen zur *Lösungskompetenz*
 - a) Einstellung ändern: „Will ich mich ärgern oder will ich eine Lösung?“
 - b) Positives Potential von Störenfriedern, Streitern, Laberraffen, Pingelfritzen, Schüchternen und Faulpelzen ins Team integrieren

Methoden

- Kleingruppen- und Plenumsarbeit, Lehrgespräch und Reflexion
- Übungen zu Methoden-, Selbst- und Lösungskompetenz u. Moderationstechnik
- Gruppenübungen aus der Erlebnispädagogik und Kommunikationspsychologie



Workshop

„Durchsetzungsfähigkeit mit Freundlichkeit“

Ziele

- der Weg zu einem kooperativ-freundlichen und zugleich durchsetzungsfähigem Kommunikationsstil

Dauer

- Dauer hängt von der Zielsetzung und den Wünschen des Kunden ab

Inhalte

- Verbesserung der *Ausdrucksfähigkeit*
 - a) Stimmtraining
 - b) Körpersprache
 - c) Schlagfertigkeit
 - d) Fragetechniken
 - e) Einwandbehandlung
 - f) Optimaler Einsatz der 5 Kommunikationskanäle
- *Lösungskompetenz* ausbilden:
 - a) erkennen und optimale Reaktion auf verschiedene Kommunikationstypen
 - b) erkennen und optimale Reaktion auf unterschiedliche Gesprächsdynamiken
 - c) lernen, Krisen und Konflikte als Chance zu sehen und umzusetzen
 - d) geschlechtsspezifische Kommunikationslösungen
- *Selbstkompetenz* erweitern:
 - a) den eigenen Kommunikationstypen erkennen und optimaler einsetzen
 - b) Selbstbewusstseinstaining
 - c) Stärken / Schwächen – Analyse
 - d) Selbstmotivation
 - e) Stressbewältigung

Methoden

- Kleingruppen- und Plenumsarbeit, Lehrgespräch und Reflexion
- Übungen zu Selbst- und Lösungskompetenz u. Ausdrucksfähigkeit
- Kommunikationsprofil-Analyse
- Übung zur Selbstmotivation und Stressbewältigung
- Rollenspiele
- Wahrnehmungs- u. Reaktionsübungen aus der Erlebnis- u. Ausdrucks-Pädagogik.



Workshop

„Zeitmanagement – die Kunst den Alltag zu organisieren“

Ziele

- Zeit gewinnen
- Zeit organisieren
- Koordination im Team / in der Firma verbessern
- Stress reduzieren
- Interne und Externe Kunden zufrieden stellen

Dauer

- Dauer hängt von der Zielsetzung und den Wünschen des Kunden ab

Inhalte

- *Verbesserung des persönlichen Zeitmanagement*
 - Zeitfresser erkennen und auflösen
 - Prioritäten setzen (ABC-Analyse, Pareto-Prinzip)
 - Persönlichen Zeitmanagement-Stil erkennen und einsetzen
 - Stress im Vorfeld vermeiden – Stressmanagement
 - Individueller Zeitrhythmus: Pausen als Zeitgewinn
 - Outlook u.a. Zeitmanagement-Systeme für Gruppen / Firmen
- *Zeitsparende Kommunikations-Tricks*
 - Klare und eindeutige Kommunikations-Tools
 - Feedbacksystem
 - Fragetechniken, um den Kollegen auf den Punkt zu bringen
 - Lösungsorientierte Gesprächsführung
 - Unternehmerisches Denken
 - Freundliche und kooperative Kommunikation -damit selbst bei Zeitenge kein Stress aufkommt

Methoden

- Kleingruppen- und Plenumsarbeit, Lehrgespräch und Reflexion
- Persönliche Zeitplaner erstellen
- Übungen & Planspiele, Rollenspiele
- Wissenstransfer



Workshop

„Service.begeistert“ für IT- Firmen

- die IT-Branche folgt einem anderem Tempo
- die IT-Branche kommuniziert anders
- deswegen bietet die Akademie für Freundlichkeit® ihr gesamtes Angebot in spezialisierter Form für die IT-Branche an

Ziele

- in den Hard Skills sind Ihre Mitarbeiter bereits Spitze
- verbessern Sie die Soft Skills Ihrer Mitarbeiter
- Vorsprung durch Freundlichkeit für IT- Fachkräfte
- mit optimalem Kundenservice den Umsatz steigern
- Verbesserung und Beschleunigung der Kommunikation zwischen den Kollegen
- Verbesserung der Kommunikation zwischen den Ressorts und Abteilungen
- das Know How der Mitarbeiter potenzieren
- Synergieeffekte aufbauen

Methoden

Analysetag

- Analyse und Abstimmung der Maßnahmen zur Verbesserung des Kunden- und Mitarbeiter-Beziehungsmanagements

Kunden-Beziehungs-Management

- Basis-Workshop „Service.begeistert“
- Vertiefungs-Workshop „Service.begeistert“
- Hotline Training „Service.begeistert“
- Train the Coaches
- Train the Trainer

Mitarbeiter-Beziehungs-Management

- innerbetriebliches Beziehungsmanagement durch regelmäßige kurze Open Space Konferenzen
- Seminare zur Teamentwicklung



Coaching vor Ort

„Systemische Prozessbegleitung + Supervision“ “Einzelcoaching“

Ziele

- Coaching oder Supervision vor Ort als Prozessbegleitung
- Controlling und Steuerung von Entwicklungsprozessen
- festgefahrene Situationen lösen
- langfristiges und systemisches Projektmanagement
- Motivation, die selbstgesetzten Ziele aus dem Training umzusetzen

Dauer

- empfehlenswert z. B. nach den Seminaren „Service.begeistert“, Teamentwicklung, „Train the Coaches = Multiplikatoren“, „Train the Trainer“
- angepasst an die Projektlaufzeit (nach Vereinbarung)

Inhalte

- Einzel-Coaching / Einzel-Supervision
- Gruppen-Coaching / Gruppen-Supervision
- Mini-Workshops vor Ort zu speziellen Problemstellungen
- durch Workshop in Gang gesetzten Entwicklungsprozess gezielt vor Ort steuern
- der Projektentwicklung vor Ort frische Impulse geben
- spezielle Problemkonstellationen auflösen
- Methoden der systemischen Prozessbegleitung und Supervision führen in langfristigen Entwicklungsprozessen zum Ziel
- die Prozessbegleiter sind dem Personal durch die vorangegangenen Workshops bekannt, so dass eine Vertrauensbasis vorhanden ist. Gleichzeitig können die Prozessbegleiter mit der nötigen Distanz den Fortschritt beurteilen und gezielte Maßnahmen vor Ort anleiten
- keine Angst vor Kritik durch Vorgesetzte bei externen Supervisoren
- mit zunehmender Sicherheit des Personals zieht sich der Prozessbegleiter zurück so dass Supervision in immer größer werdenden Abständen stattfindet

Methoden

- Supervision
- Coaching
- gezielte Aufgabenstellungen und deren Betreuung
- systemische Prozessbegleitung
- erfahrungsorientierte Lern- und Moderationsmethoden
- Methoden des Wissenstransfer











Systemische Prozessbegleitung

Leitbilder + Visionen entwickeln

Ziele

- durch Leitbilder die Firma / Abteilung klar positionieren
- durch Leitbilder den Kunden zufrieden stellen, begeistern und binden
- durch Leitbilder die Mitarbeiter motivieren
- durch Leitbilder die Kommunikationskultur verbessern
- durch Visionen zukunftsfähig werden
- Leitbilder und Visionen umsetzen

Dauer

- Richtet sich nach den Wünschen der Kunden und den Ergebnissen der Checktage

Inhalte

- Leitbilder entwickeln
 - a) die auf die eigene Abteilung / Firma passen
 - b) die an der zukünftigen Marktentwicklung orientiert sind
 - c) die formulieren wie die Kommunikationskultur mit Kunden, Mitarbeitern, Führungskräften und Firmenzielen gestalten sein soll
- Visionen entwickeln,
 - a) die motivieren und begeistern
 - b) die den Community Spirit wiedergeben
 - c) die Energie freisetzen
 - d) die den Markt von morgen vorwegnehmen und die Firma zukunftsfähig machen

Methoden

- Moderationstechniken
 - a) Open Space Konferenz für Großgruppen
 - b) Geführte Moderation für Kleingruppen
 - c) Zukunftswerkstätten für Groß- und Kleingruppen
- Visions- und Kreativitätstechniken
- Beratung und Durchführung für die Koordination der Ideenfindung und Ergebnisse
- Beratung und Durchführung für die Realisierung der Ergebnisse
- Visuelle Umsetzung der Ergebnisse
- Integration der Ergebnisse in die Corporate Identity



Kontakt:

www.einfach-freundlich.de
info@einfach-freundlich.de

