Kundengespräche erfolgreich gestalten

Thema	Bei der Kundenkommunikation gilt es, den Kunden in erster Linie an das eigene Unternehmen zu binden, d.h. zum Wiederkommen zu veranlassen. Mittels Kommunikation müssen Erwartungen erfüllt werden. Die Fähigkeit, effizient und wirkungsvoll zu kommunizieren, ist zu einem der wichtigsten Erfolgsfaktoren geworden. Wer klug und ergebnisorientiert kommuniziert und die verschiedenen Kommunikationsmittel souverän nutzt, wer darüber hinaus seine eigenen Ansichten überzeugend vermittelt und immer auch bestrebt ist, sein Gegenüber wirklich zu verstehen, der hat die allerbesten Voraussetzungen, um anspruchsvolle Aufgaben und Vorhaben zu meistern und auch im Team effizient zu arbeiten. In nahezu jeder Branche ist Kommunikation ein wichtiger Teil des Tagesgeschäfts.
Inhalt:	• Kommunikation, Kundenbindung und guter Service • Kundenverhalten und Kundenbindung • Die Serviceuhr • Kundentypen erkennen - Voraussetzung für die passende Ansprache • Die vier Kundentypen erkennen • Umgang mit Kunden am Telefon - Telefonverhalten optimieren • Das Telefon-Kompetenz-Rad • Kundengespräche im Verkauf - Gesprächsphasen richtig steuern
Zielgruppe	Selbständige und Mitarbeiter im Kundenkontakt aus allen Bereichen
Referent:	Norbert Kirsch, Kirsch + Kollegen GbR, Beratung und Training
Termin:	Dienstag, 17.10.2023, 13:00 bis 17:00 Uhr
Ort:	Schloss Mariakirchen, Obere Hofmark 3, 94424 Arnstorf OT Mariakirchen
Investition:	229 EUR brutto inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung
Kontakt:	Hans Lindner Regionalförderung, Christina Altmann Telefon: 08723 20-3170, Fax: 08723 20-13170 E-Mail: Christina.Altmann@Hans-Lindner-Stiftung.de