Kundengespräche souverän führen

Kommunikation und Service im Kundenkontakt

Thema	Kunden erwarten heute mehr als ein gutes Produkt. Sie haben mehr Alternativen denn je und entscheiden daher oft schneller als früher, ob sie bleiben. Ob im ersten Telefonat, im Beratungsgespräch oder bei einer Reklamation – wer die verschiedenen Kundentypen und deren Erwartungen kennt und Gespräche aktiv steuert, schafft Vertrauen und sichert langfristige Bindung. In diesem Praxisseminar trainieren Sie, Kundenerwartungen zu erkennen, Ihren Service systematisch zu verbessern, Beschwerden lösungsorientiert zu bearbeiten und Telefonate sowie Verkaufsgespräche entsprechend dem jeweiligen Kundentypen sicher zu führen. Denn in nahezu jeder Branche ist Kommunikation ein wichtiger Teil des Tagesgeschäfts und die Fähigkeit, effizient und wirkungsvoll zu kommunizieren, somit einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren. Das Seminar verbindet Theorie mit Praxis: kurze Impulse, Übungen, Rollenspiele mit Feedback. Alle Beispiele stammen aus dem echten Kundenalltag. Gerne auch von den Teilnehmenden selbst.
Inhalt	• Kundenerwartungen und Kundengruppen einschätzen und Ihren Service mit der Serviceuhr bewerten • Kundentypen an ihrem Verhalten erkennen und die Ansprache darauf abstimmen • Telefonate aktiv führen: Stimme, Sprache, Fragetechnik, aktives Zuhören • Kundengespräche in Phasen steuern: Kontakt, Analyse, Nutzen, Einwand, Abschluss • Beschwerden ruhig und lösungsorientiert bearbeiten und daraus lernen • Drei konkrete Maßnahmen für Ihren Kundenkontakt umsetzen
Zielgruppe	Selbständige, Führungskräfte und Mitarbeiter im Kundenkontakt aus allen Bereichen *- Keine Vorkenntnisse nötig -*
Referent	Norbert Kirsch, Kirsch + Kollegen GbR, Beratung und Training
Termin	Mittwoch, 21. April 2027, 09:00 bis 16:00 Uhr
Ort	Schloss Mariakirchen, Obere Hofmark 3, 94424 Arnstorf
Investition	349 EUR brutto inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung
Anmeldung	Hans Lindner Regionalförderung, Marie Hlawatsch Telefon: 08723 20-3157, Fax: 08723 20-13170 E-Mail: Marie.Hlawatsch@Hans-Lindner-Stiftung.de