



reden ist silber
beratung. training. coaching.

Kundenorientiert kommunizieren

Einwandfreie Dienstleistungen und stimmige Produkte allein reichen nicht aus, um einen Kunden zufrieden zu stellen und langfristig an Ihr Unternehmen zu binden. Die bloße Erfüllung von Serviceerwartungen ist heutzutage nicht genug:

Der Kunde möchte sich vielmehr wertgeschätzt fühlen, indem er individuell behandelt wird und seine spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen besondere Berücksichtigung finden. Erst wenn es Ihnen gelingt, in Ihrem Unternehmen jeden Kontakt mit dem Kunden zu einem Service-Erlebnis zu gestalten, in dem Sie die Erwartungen des Kunden übertreffen, heben Sie sich positiv von der breiten Masse der Mitbewerber um die Gunst des Kunden ab.

Am Telefon, per E-Mail, oder im persönlichen Dialog sind eine positive Haltung, Wahrnehmung und Flexibilität des Mitarbeiters Grundvoraussetzungen, um diesen Anspruch professionell und erfolgreich zu erfüllen. Neben der Vermittlung von effektiven Gesprächstechniken reflektieren wir im Training daher auch die individuellen Strategien und Einstellungen der Teilnehmer und erarbeiten gemeinsam effektive Lösungen für den Dialog mit dem Kunden.

Aus dem Training:

- Wichtige Wirkfaktoren der professionellen Kundenkommunikation
- Aufbau einer exzellenten Kundenbeziehung
- Optimale Gesprächsstruktur im Kundengespräch
- Fragetechniken, die wirken und lenken
- Bedürfnisarten sind Entscheidungsfaktoren
- Lösungsorientierte Einwandbehandlung
- Der professionelle Umgang mit Reklamationen

Umfang des Workshops

Zielgruppe

Teilnehmerzahl

Ihre Investition

2 Tage

Mitarbeiter mit Kundenkontakt

maximal 14 Teilnehmer

1.800,00 € pro Tag

zuzüglich MwSt. und Nebenkosten