

Training: Kunden besser verstehen und richtig kommunizieren

Persönliche und telefonische Kundenkontakte optimieren

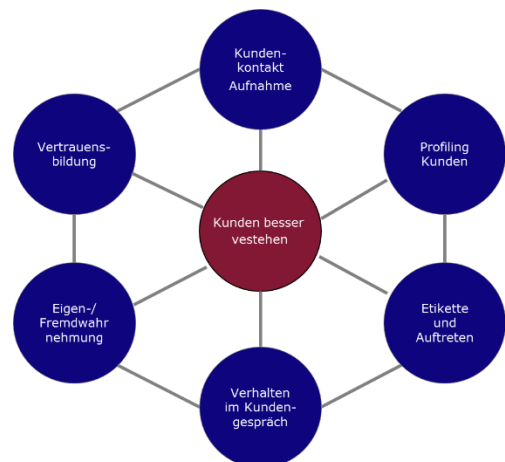
Lernziele

Der persönliche und telefonische Kontakt mit dem Kunden im Vertrieb, im Service, am Empfang oder im Vorzimmer ist von besonderer Bedeutung. Ziel des Kontaktes ist es, so schnell wie möglich ein Gefühl des gegenseitigen Verständnisses und der Gemeinsamkeit entstehen zu lassen. Eine Einigung über einen gemeinsamen Termin, eine gemeinsame Vorgehensweise oder Lösungsfindung ist die Grundvoraussetzung für einen Auftrag oder einen Dienstleistungsvertrag.

Die Seminarteilnehmer erkennen die Bedeutung der Vor- und Nachbereitung von Kundenkontakten, des positiven Auftretens im persönlichen Kontakt und des Rollenspiels mit einer durchdachten Kommunikationsmethode. Durch den ständigen Wechsel von praktischen Übungen, sinnvollen Kommunikationstechniken, verhaltenspsychologischen Grundlagen und Feed back erlernen die Teilnehmer des eintägigen Trainings, worauf es im Kundenkontakt ankommt. Die Teilnehmer erarbeiten als Teil des Trainings einen Maßnahmenplan zur Optimierung ihres eigenen Verhalten und Vorgehens im Kundenkontakt.

Aus dem Inhalt:

- Kontaktaufnahme an verschiedenen Orten (Empfang, Sprechzimmer, Meeting Raum, u.a.)
- Kontaktaufnahme am Telefon
- Profiling der Gesprächsteilnehmer
- Etikette und Auftreten
- Vorbereitung des Gesprächs
- Durchführung des Gesprächs
- Aktives Zuhören und Fragetechniken
- Gemeinsamkeit schaffen
- Kundenorientierte Sprache
- Vertrauensbildende Maßnahmen
- Nachbereitung des Gesprächs
- Eigen-/ Fremdwahrnehmung
- Verhaltenspsychologische Hilfsmittel



Ablauf und Vorgehen:

Erarbeitung von Fallbeispielen, Übungen, Präsentationen von kommunikationmethodischen Grundlagen und persönliches Feed back. Die Übungen und Fälle verlangen eine intensive Mitarbeit der Teilnehmer. Dem Training kann eine Ist-Aufnahme der heutigen Kundenkontaktsituation in dem eigenen Unternehmen vorausgehen.

Haben Sie Fragen dazu?

Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Sie erreichen uns per Mail unter christiankuehl57@aol.com oder unter Telefon 01577 83 74 789

Partnerunternehmen im
 **BVMW**
Bundesverband
mittelständische Wirtschaft

Dr. Christian Kühl Consulting & Management

Krautgärten 26

D-82057 Icking

E-Mail: christiankuehl57@aol.com

Mobile: +49 1577 8374 789

USt-IdNr.: DE258225066

Bank: Deutsche Bank

IBAN: DE93700700240905490900

BIC: DEUTDE33MUC