

Im Zeitalter der austauschbaren und vergleichbaren Produkte und Services ist Kundenorientierung und Servicequalität ein zentrale Aufgabe für Unternehmenserfolg. Die richtige Darstellung der Leistungen und eine professionelle Kommunikation gehören dazu.

### Ihr Nutzen

Ziel ist die Kundenorientierung und Servicequalität und damit die Kundenzufriedenheit und -bindung zu steigern. Sie lernen in diesem Seminar kundenorientiert zu kommunizieren und einen professionellen Umgang auch in schwierigen Kundensituationen zu erzielen.

### Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

### Seminarinhalte

#### Tag 1

- \* Das Erscheinungsbild
  - Wo werden wir für Kunden sichtbar?
  - Welches Bild hat der Kunde von mir/uns?
  - Was ist mein Beitrag dazu?
  - Business Knigge Grundlagen
  - Wie präsentiere ich mich, meine Leistung, mein Produkt?
  - Umgang mit unseren Kunden

#### \* Voraussetzungen erfolgreicher Kommunikation

- Professionelle Kundenansprache
- Richtig zuhören können
- Die richtigen Argumente finden
- Richtiges Eingehen auf den Kunden
- Gesprächs- und Frage-techniken
- Kommunikationsstörungen- und Klärungen
- Körpersprache Grundlagen

#### \* Grundlagen optimaler Servicequalität

- Ansprechbarkeit
- Verlässlichkeit
- Vertrauen
- Einfühlungsvermögen

#### Tag 2

#### \* Wege zu mehr Servicequalität

- Die Sprache des Kunden finden
- Umgang mit Einwänden / Vorwänden
- Umgang mit Kritik und Angriffen
- Leistungen richtig erklären
- Selbstmotivation

#### \* Wege zu mehr Kundenbindung

- Die Gesamtsituation beim Kunden erfassen
- Bedürfnisse richtig erkennen
- Weitere Services und Zusatzleistungen anbieten
- Mit Zusatzverkauf richtig umgehen

#### \* Professioneller Umgang mit Reklamationen/Beschwerden

- Eskalationsmodelle
- Richtig zuhören können
- Die "Sache" abklären
- Richtiges Eingehen auf den Kunden

### Voraussetzungen

keine

### Hinweise

Das Seminar ist auch geeignet für interne Kundenorientierung zum Beispiel für Serviceorganisationen für MitarbeiterInnen.

Version: N/A

- Eine Lösung für den Kunden finden

#### \* Umgang mit "schwierigen" Kunden

- Typen erkennen
- Wahrnehmungskanäle
- Kundenorientierter Umgang
- Verständnis für den Kunden
- Mit den eigenen Emotionen umgehen

