Kompakt-Seminar

Kundenorientiert handeln:
Mit Kunden gewinnend kommunizieren

Eine Veranstaltung in der Metropolregion Rhein-Neckar

Stärkung der Kundenbindung, Erhöhung der Kundenzufriedenheit, Zusatzgeschäfte mit Bestandskunden: Für die Umsetzung dieser Ziele im direkten Kundenkontakt sind auch Mitarbeiter in Service, Vertriebsinnendienst und Kundenbetreuung mitverantwortlich. Durch die Art, wie sie mit Kunden kommunizieren, beeinflussen sie entscheidend deren Einstellung und Kaufverhalten. Dies gilt gerade auch bei kritischen Themen.
In diesem Kompakt-Seminar erhalten Mitarbeiter in Service und Kundenbetreuung sofort umsetzbare Impulse für eine gelebte Kundenorientierung.

Trainingsziele
- die Kundenbindung und –beziehung stärken
- die Kundenzufriedenheit erhöhen
- Kunden proaktiv betreuen
- Zusatzgeschäfte mit Bestandskunden initiieren
- Kritische Situationen souverän meistern

Themen und Inhalte
- Kundenorientierung leben – Vertrauen aufbauen
- „Routenplan" fürs Kundengespräch: Kundenanliegen verstehen, Probleme erkennen, Lösungsvorschläge entwickeln, Vereinbarungen treffen
- Richtig und aktiv zuhören = Kernkompetenz 1
- Wirksam fragen und argumentieren = Kernkompetenz 2
- Psychologisch richtig mit verschiedenen Persönlichkeiten kommunizieren
- Partnerschaftlich und bestimmt auftreten
- Kundengerecht und effektiv mit Reklamationen und Beschwerden umgehen
- Den Kunden bei Schwierigkeiten proaktiv informieren
- Services und Zusatzleistungen aktiv anbieten
- Selbst- und Stressmanagement – Verhaltens-strategien für Akut-Situationen

Trainer
Uwe Scholze
Dipl. Soziologe,
trainiert und coacht Vertriebs- und Service-mitarbeiter von Finanz- und Energiedienstlei-stern, Kfz- Zulieferern, Anlagenbauern u.a.

Methodik
Impuls-Vortrag, Fallbearbeitung, Selbstreflexion, Testen alternativer Handlungsoptionen, Gesprächssimulationen

Forum Werteorientierung in der Weiterbildung e.V. – Qualität Transparenz Integrität

Mitglied im BDVT

Termine: 14.3.16 und 5.9.16**; eintägig**
Zeit: 9:00-17:00 Uhr
Ort: Raum Mannheim
Investition: 459 EUR zzgl. Tagespauschale und MwSt.
Zur Anmeldung
Hier finden Sie unsere **AGB**

Ihr Nutzen
- ✓ Praxisbezug
- ✓ Stärkung persönlicher Potenziale
- ✓ Konkrete Umsetzungsimpulse

proceed Potenzialentwicklung
Ostring 60 • 67069 Ludwigshafen • fon/fax: 0621-5290400/401 •
email: uwe.scholze@lets-proceed.de • internet: www.lets-proceed.de