

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.

Voraussetzungen

keine

Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

Hinweise

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

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

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

