

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 900,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Seminardauer

2 Tag(e)

### 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:

- Eine Lösung für den Kunden finden
- \* Umgang mit "schwierigen" Kunden
  - Typen erkennen
  - Wahrnehmungskanäle
  - Kundenorientierter Umgang
  - Verständnis für den Kunden
  - Mit den eigenen Emotionen umgehen

Unsere BildungsberaterInnen stehen Ihnen gerne zur Verfügung. Innsbruck +43 (0)512 36 47 77, Salzburg +43(0)662 45 01 74.

