

# Service- und Kundenorientierung

## Dem Kunden verbunden

Für den Erfolg und die Außenwirkung eines Unternehmens ist es entscheidend, wie professionell sich seine Mitarbeiter gegenüber Kunden verhalten: Können sie verbindlich auf Bedürfnisse der Gesprächspartner ein- und souverän mit Beschwerden umgehen?

Zu einer Service- und Kundenorientierung gehört ein jederzeit freundliches und verbindliches Auftreten, das schnelle Erfassen des Gesprächsanliegens sowie die Fähigkeit, Gespräche bestimmt und zielorientiert zu lenken. Geschulte Mitarbeiter sind in der Lage, Beschwerden von Kunden konstruktiv zu nutzen und auch schwierige Kundengespräche zu einem einvernehmlichen Abschluss zu bringen.

In diesem Seminar werden Ihnen Strategien vermittelt, wie Sie den umfassenden Anforderungen, die sich in einem Kundengespräch ergeben, gerecht werden können. Sie lernen, Gesprächstechniken gezielt einzusetzen und auch mit schwierigen Gesprächspartnern souverän umzugehen.

Zielgruppe: Das Seminar ist für alle geeignet, die ihre Service- und Kundenorientierung professionalisieren und im beruflichen Alltag mehr Sicherheit im Kundenumgang erlangen möchten.

### Inhalte des Seminars

- Merkmale einer kundenfreundlichen Gesprächsführung
- Kundenorientierung durch Beziehungsmanagement
- Erwartungen und Wünsche des Kunden erkennen und darauf eingehen
- Loyal und verbindlich auftreten
- Mit der Stimme Sympathie herstellen
- Die professionelle Kommunikation: Aktives Zuhören und Einsatz von Fragetechniken
- Wie kann man dem Kunden sagen, dass etwas nicht geht?
- Mit Einwänden und Beschwerden souverän umgehen
- Weiterleiten von Anfragen
- Gespräche professionell beenden
- Umgang mit Stress am Telefon

### Methoden

- Theoretischer Input
- Gruppen- und Einzelarbeit
- Diskussion von Fallbeispielen
- Übungen mit Feedback

### Trainer/in

Unsere Trainer verfügen über langjährige Trainings- und Beratungspraxis und besitzen neben einem einschlägigen Studium der Psychologie, Pädagogik oder Geisteswissenschaften umfassende praktische Erfahrungen und Kenntnisse aus Unternehmen und Wirtschaft. Ihre Trainingsschwerpunkte liegen in den Bereichen Kommunikation im Beruf, Entwicklung sozialer Kompetenzen, professionelle Arbeitsorganisation, Bewerbung und Führung.

### Kontakt

| Telefon: | eMail: |