

Kundenorientierung: Schriftlich - Telefonisch - Persönlich. **Kundenorientierte Verhaltensweisen - der Schlüssel für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung.**

Die Märkte sind gesättigt, Produkte und Dienstleistungen werden zunehmend austauschbar. Käufer-Entscheidungen werden zugunsten der einen oder anderen Firma heute meist durch Freundlichkeit, schnelle und kompetente Abwicklung und guten Service beeinflusst. Unsensibel und anspruchslos sind die Kunden in Deutschland schon lange nicht mehr. Nicht mehr nur die Qualität, sondern vor allem der Komfort und der Service machen den Unterschied.

Die Glaubwürdigkeit von Produkten, Marken, Unternehmen und Menschen steht an erster Stelle. Sie muss in der individuellen Kundenansprache "überkommen".

Wie geht es Ihren Kunden mit Ihnen?

Wir wollen Ihnen helfen, sich zu unterscheiden. Wenn es uns gemeinsam gelingt, Ihre Kundenkommunikation zu verbessern, wird der Kunde dies merken. Die Frage von Zusatzverkäufen entscheidet sich ebenso wie die Frage von Kundenbindung auf der Beziehungsebene.

Ihr Nutzen

In diesem motivierendem Intensiv-Seminar erhalten die Teilnehmer das notwendige Know-how, um sich selber und ihr Unternehmen durch optimale Kundenorientierung erfolgreicher zu machen:

- Sie erfahren alles über Theorie und Praxis moderner Kommunikation und optimaler schriftlicher, telefonischer und persönlicher Kundenorientierung.
- Sie erlernen die Grundlagen moderner und positiver (freundlicher) Kommunikation im Kundenkontakt
- Sie lernen, anhand von Praxisbeispielen, kundenorientiert zu handeln.
- Sie erfahren, anhand welcher Kriterien ein Kunde die ihm entgegengebrachte Wertschätzung misst.
- Sie erfahren, wie Sie optimale Lösungen für Ihre Kunden anbieten.
- Sie erfahren, wie Sie die typischen Fallstricke umgehen und Kundenzufriedenheit erreichen.
- Sie lernen, „den Kunden verstehen lernen“.
- Sie optimieren Ihre bisherige Kundenorientierung
- Sie trainieren Briefverkehr, Telefonate und persönliche Gespräche anhand von praxisnahen Aufgabenstellungen.
- Sie profitieren von hochwertigem Input des Trainers.
- Viel Raum für Diskussion durch begrenzte Teilnehmerzahl.
- Lösungsansätze auf Ihre Fragestellungen.

Inhalte

- Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation (schriftlich, telefonisch und persönlich)
- Eckpfeiler der Kundenorientierung, der Wert des Kunden
- Kundenkontakt und Kundenerwartungen
- Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance
- Kundenorientierung als Grundeinstellung
- Die vier Seiten einer Nachricht, Gesprächsprinzipien
- Selbstbild und Fremdbild, Feedback als Rückmeldung, Feedbackregeln
- Der effiziente schriftliche Kundenkontakt: Brief, E-Mail, Fax. Aufbau, Inhalt und Übermittlung.
- Der effiziente telefonische Kundenkontakt: Telefonmeldung, Wortwahl, Reklamationsgespräche
- Das effiziente Kundengespräch: Tipps für Kleidung, Körpersprache und Verhaltensweisen, Aktives Zuhören, Wortschatz- und Frageübungen
- Positiv und negativ wirkendes Verhalten in der Kundenkommunikation, Killerphrasen
- Kundenmotivation: Wie Sie den Kunden mit kleinen Extras erfreuen und damit den Kundenservice entscheidend verbessern

Methode

Dieses Training hat Workshopcharakter: Kurze Vorträge, praktische Fallbeispiele und -übungen mit Tonbandaufnahme und Videokamera, Einzel- und Gruppendiskussion.
Viel Raum für Diskussion von Teilnehmerfragen und Erfahrungsaustausch.

Das Training lebt von der Bereitschaft der Teilnehmer, sich persönlich einzubringen.

Teilnehmerkreis/Zielgruppe

Generell für alle Menschen, die Kundenkontakt haben und repräsentative Aufgaben übernehmen wollen oder müssen.