

# Im Kontakt mit unseren Kunden

## **Für MitarbeiterInnen am Kundentelefon oder im Verkauf, also im direkten Kundenkontakt.**

Mitarbeiter im Kundenkontakt sind bei Ihrer täglichen Arbeit immer gefordert, den Betrieb nach außen - also zum Kunden hin - zu vertreten. Wichtige Voraussetzungen hierbei sind freundlicher Umgang, Wissen um das Angebot des Betriebes und dessen Stärken, sowie Flexibilität im Umgang mit den Kunden. Jeder Kunde ist anders und möchte individuell behandelt werden.

## **Ziel der Schulung:**

Die Schulung dient der Erweiterung des Handlungsspielraumes, sowohl am Telefon, als auch im persönlichen Kontakt mit dem Kunden in den meisten auftretenden Gesprächssituationen.

Die Teilnehmer erweitern ihre soziale Kompetenz in der Gesprächsführung.

Die notwendigen Techniken der Gesprächsführung werden vorgestellt und anhand von eingebrachten Beispielen geübt, so dass sie auf den normalen Arbeitsalltag übertragbar und damit anwendbar sind.

## **Seminarinhalte:**

- Der ideale Gesprächsverlauf
- Die Frage als Handwerkszeug
- Vorbereitung auf des Kundengespräch
- Umgang mit dem Input von Kunden
- Umgang mit Reklamationen
- Die vier Arten des Zuhörens

**Termine:** nach individueller Vereinbarung

**Kursdauer:** 1 Tag

**Kurspreis:** bei mindestens fünf Teilnehmern 249,-€ (zzgl. MwSt) pro Person oder  
Tagessatz: 1.200 € zzgl. MwSt.

**Veranstaltungsort:** bei Ihnen vor Ort