

Erfolgreiche Kundenkommunikation

Ziel: In diesem praxisorientierten Training lernen Sie Werkzeuge kennen, die den erfolgreichen Umgang mit dem Kunden erleichtern. Diese helfen ihnen als Repräsentant Ihres Unternehmens beim Kunden selbstbewusst aufzutreten und einen professionellen Eindruck zu hinterlassen. Sie lernen dabei den Einwänden und Wünschen des Kunden gezielt zu begegnen und elegant mit möglichem Mehrbedarf umzugehen.

Alle Inhalte werden durch praktische Übungen vertieft. Die praktischen Erfahrungen in der Anwendung der Werkzeuge werden in einem Aufbautraining abgeglichen und ergänzt.

- Inhalte:**
- Grundlagen der Kommunikation
 - Kundenpsychologie
 - Kundenkommunikation - kommunikative Selbstbehauptung
 - Körpersprache
 - Einsatz von Smalltalk
 - Gesprächsführung
 - Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
 - Nein sagen können
 - Gezielter Umgang mit Mehrbedarf
 - Einwandsbehandlung und Schlagfertigkeitstraining
 - Gekonntes Auftreten (Kunden-Knigge)
 - Reklamationsmanagement

Methode: Input, Diskussion, Einzelarbeit, Kleingruppenarbeit, Feedback

Zielgruppe: Systemtechniker im Außendienst

Dauer / Zeit: 2 x 2,0 Tage Basismodul
+ 2 x 1,0 Tage Folgemodul (ca. 6 Monate später)

In Absprache mit den Teilnehmern können Businesspausen eingeplant werden, um operativen Aufgaben nachzugehen.

Referent: Boris Kimes (M.A.), Kimes Communication & Health

Mögliche
Erweiterungen

- Grundlagen der Verhandlung
- Interne und externe Kommunikation
- Projektmanagement
- Selbst- und Zeitmanagement
- Work-Life-Balance
- Empfehlungsmarketing
- „Fit for Sales“-Konzept