

Erfolgreiche Kundenkommunikation für interne Dienstleister

In diesem praxisorientierten und kurzweiligen Training lernen Sie Werkzeuge kennen, die den erfolgreichen Umgang mit dem Kunden erleichtern. Diese helfen Ihnen selbstbewusst aufzutreten und einen professionellen Eindruck als interner Dienstleister zu hinterlassen. Durch eine adressatenangepasste Gesprächsführung ermitteln Sie mühelos den Bedarf des Kunden und generieren Folgeaufträge. Als freundlicher Ansprechpartner mit Einfühlungsvermögen sorgen Sie zudem für ein positives Abteilungsbild innerhalb des Unternehmens. Die Inhalte des Trainings werden durch praktische Übungen veranschaulicht und vertieft.

Inhalte	<ul style="list-style-type: none">• Grundlagen der Kommunikation• Kundenpsychologie• Kundenkommunikation - kommunikative Selbstbehauptung• Körpersprache• Einsatz von Smalltalk• Gesprächsführung• Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern• Gezielter Umgang mit Mehrbedarf• Einwandbehandlung und Schlagfertigkeitstraining• Gekonntes Auftreten (Kunden-Knigge)• Die Rolle als interner Dienstleister und Abgleich mit den Kriterien der Dienstleistungsqualität
Methode	Input, Diskussion, Einzelarbeit, Kleingruppenarbeit, Feedback
Zielgruppe	Interne Dienstleister
Dauer / Zeit	2 Tage In Absprache mit den Teilnehmern können Businesspausen eingeplant werden, um operativen Aufgaben nachzugehen.
Trainer	Boris Kimes M.A. Kimes Communication & Health