

Professionelle kundenorientierte Kommunikation

Dieser Trainingsworkshop bietet Ihnen die Grundlage dafür, mittelfristig zu einem Kommunikations- und Verhandlungsexperten zu werden. Aufbauend auf Ihren Vorerfahrungen erhalten Sie die Gelegenheit, Methoden und Gesprächsführungstechniken zu erproben, die Ihnen helfen unterschiedlichste Gesprächssituationen souverän zu meistern. Darüber hinaus ermitteln wir gemeinsam im Workshop die Unternehmenswerte, um das eigene Image zu schärfen und die Motivationsressourcen für ein noch erfolgreicherer Miteinander aufzudecken. Außerdem erarbeiten wir Strategien, um diese Werte für Kunden und Kooperationspartner spürbar zu machen und diese nachhaltig zu begeistern. Der Fokus dieser Maßnahme ist der erfolgreiche Umgang mit Reklamationen und der gekonnte Umgang mit den Emotionen, die in diesem Zusammenhang auftauchen. Sie lernen wie Sie Ihre Kunden begeistern und gleichzeitig Ihre eigenen Interessen und die des Unternehmens verfolgen.

Im Nachgang zum Training werden Sie bei ausgewählten Kundengesprächen begleitet und gecoacht, um den optimalen Transfer von den Trainingsinhalten in die Kundengespräche zu gewährleisten und diese in Folgetrainings immer weiter zu verbessern.

Inhalte des Trainings:	<ul style="list-style-type: none">• Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung• Kundenorientierung• Emotionales Gesprächsmanagement• USP und Werte• Professioneller Umgang mit Reklamationen• Grundlagen der Verhandlungsführung• Trennen von Sache und Person• Grundlagen des Verhandelns• Selbst- und Fremdwahrnehmung• Überzeugungsgespräche<ul style="list-style-type: none">○ Inselmodell• Einsatz und Deutung von Körpersprache• Feedback• Ich-Du-Botschaften• Überzeugungsprinzipien
Zielgruppe:	Führungskräfte & Mitarbeiter
Methoden:	Reflexion, Diskussion, Zielanalyse, Trainerinput, Gruppenarbeiten, Einzelarbeiten, Moderation, Feedback
Dauer/Zeiten:	2-3 Tage In Absprache mit den Teilnehmern können Businesspausen eingeplant werden, um operativen Aufgaben nachzugehen.
Referent:	Boris Kimes M.A., Kimes Communication & Health