

Kundenfreundliches Verhalten

Kundenzentren sind die erste Anlaufstelle für Kunden, wenn Fragen oder Probleme auftauchen. Hier soll dem Kunden geholfen werden, er soll sich gut aufgehoben fühlen und entsprechende Hilfestellung bekommen. Deshalb wird kundenfreundliches Verhalten groß geschrieben, ist aber trotzdem nicht immer leicht.

Nutzen	- Sie beherrschen schwierige Kundenkontakte sicher und souverän, - führen Kundengespräche schnell und zielgerichtet, ohne dass der Eindruck von Hetze und Abfertigen entsteht, - reagieren schlagfertig auf Argumente und Einwände des Kunden, - repräsentieren Unternehmen oder Dienststelle kompetent und imagefördernd.
Inhalte	- Was ist „kundenfreundlich“? - Grundregeln von Gesprächsführung und Kommunikation - Die vier Ebenen des Gespräches - Wie Sie Gespräche lenken und den roten Faden halten - Fehler bei der Informationsweitergabe und deren Folgen - Wie Sie Missverständnisse vermeiden - Die vier Verständlichmacher - Wie Sie komplexe Sachverhalte verständlich formulieren - ohne Fachsprache und ohne schwammig zu werden - Gesprächsführung und Verhandlungstechnik - Aktives Zuhören - das Kundenanliegen auf den Punkt bringen - Typische Formulierungen, die ein Gespräch eskalieren lassen - Wie Sie Ihr Gegenüber richtig überzeugen - Einwandbehandlung und positiver Umgang mit Beschwerden - Stressfreier Umgang mit aggressiven Kunden - Besonderen Einsatz gut „verkaufen“ - Rollenspiele zu Situationen aus Ihrer Praxis
Zielgruppe	Mitarbeiter mit dem Aufgabenschwerpunkt im Publikumsverkehr, Öffentliche Verwaltungen, Dienstleister allgemein
Teilnehmer	maximal 10 Personen
Termine	06.02. – 07.02.2014 in Gießen 02.07. – 03.07.2014 in Kassel 29.10. – 30.10.2014 in Frankfurt/M
Gebühr	928,20 € incl. MwSt. 780,00 € zzgl. MwSt.
Hinweis	Auch als Einzeltraining oder Inhouse-Seminar durchführbar