

# Aktive Kundenorientierung

und Konfliktmanagement für Service, Innendienst, Pre- und Post-Sales

---



- ✓ Ihr Außendienst ist fit, Ihre Kunden sind zufrieden!
- ✓ Aber wie kommen Kunden und Innendienst zurecht?
- ✓ Und was können Sie für Ihr Customer Relationship tun?

**Zielsetzung:** Warum geben sich alle Unternehmen große Mühe um Kunden zu gewinnen, wenn der Innendienst diese sorgsam aufgebaute Beziehung oft schon beim ersten Telefonat wieder gefährdet oder sogar zerstört?

Am Ende des Kurses haben die Teilnehmer gelernt mit Kunden freundlich und korrekt umzugehen, deren Wünsche zu erkennen und mit den machbaren Interessen des Unternehmens zu verbinden.

Sie haben gelernt, ein Kundengespräch ziel- und sachorientiert zu führen und auch mit überraschenden Telefonaten problemlos zurecht zu kommen.

Die Annahme von Reklamationen wird dabei ebenso erlernt, wie der korrekte und zielsichere Umgang mit Schuldern, sowie die Vermeidung, aber auch das Handling von inneren und äußeren Konflikten.

**Themen:**

- Kundenorientierung - was ist das?
- Der Umgang mit Kunden
- Der Kunde ist König - wer ist der Kaiser?
- Kundengruppen und Marktsegmente
- Der Kundenkontakt
- Wenn nur der Kunde stört
- Der Anruf - ein Überfall?
- Der Umgang mit Problemkunden
- Das aktive Telefongespräch
- Höflichkeit am Telefon
- Mißverständnisse verhindern
- Der Innendienst als Vertriebsunterstützung
- Direkte Unterstützung im Pre- und Post-Sales Bereich
- Die direkte Vertriebsunterstützung
- Die Reklamationsbehandlung
- Kundenorientierung in der Praxis
- Internes und externes Konfliktmanagement
- Lösungsstrategien für Konfliktsituationen
- Konfliktmanagement und Konfliktvermeidung



**Zielgruppe:**

Dieser Kurs wendet sich an alle Personen, die den professionellen Umgang mit Kunden - im Betrieb, beim Kunden, direkt am Schalter oder indirekt am Telefon - beherrschen sollen.

Dazu zählen neben den Mitarbeitern in den typischen Pre- und Post-Sales-Bereichen alle Sekretärinnen, Telefonistinnen, Kundendienst- und Hotlinemitarbeiter sowie Reklamations-Sachbearbeiter u.a.



# Aktive Kundenorientierung

## und Konfliktmanagement für Service, Innendienst, Pre- und Post-Sales

---

### Voraussetzungen

Für diesen Basis-Kurs sind keinerlei Voraussetzungen notwendig. Der Kurs ist vom Aufbau her gleichermaßen für Anfänger geeignet, wie auch für Personen mit Kundenerfahrung, die Ihre Wirkung überprüfen und verfeinern wollen.

### Schwerpunkte

Die Schwerpunkte dieses Kurses liegen in der praxisorientierten Ausrichtung mit Übungen, wenn möglich aus dem individuellen Arbeitsbereich der Teilnehmer.

### Variationen

Bei On-Site Kursen kann die Ausrichtung des Kurses speziell auf die Belange und Beispiele des Auftraggebers hin variiert werden.

### Seminartyp

Intensiv-Training nach dem Prinzip des "Accelerated Learning". Dabei werden alle Teilnehmer in das Training eingebunden und eine passive Zuhörerrolle vermieden.

### Unterlagen

Die Kursunterlagen, bestehend aus einem ca. 100-seitigen Arbeitshandbuch mit praxisgerechten Form- und Arbeitsblättern, sind ein wichtiger Bestandteil des Kurses. Sie werden während des Kurses an die Teilnehmer ausgegeben, können aber auch vorab gegen eine Schutzgebühr erworben werden, die auf den Kurspreis angerechnet werden kann.

### Locations

Als Trainingsorte für firmenspezifische On-Site Trainings kommen sowohl entsprechend ausgerüstete Konferenz-, Präsentations-, Trainings- oder andere Räume in Ihrem Unternehmen, als auch Trainingslokalitäten bei uns oder einem unserer Seminarhotels in Frage.

### Incentives

Incentive-Trainings vereinen das Besondere mit dem Nützlichen. Sie motivieren in besonderem Maße und schaffen Wissen und Anreize für Ihre zukünftigen Erfolge.

Im Rahmen von Incentive-Trainings empfehlen wir als Location ein gut gelegenes Wellness-Hotel mit Trainingseinrichtungen und ggf. einem zusätzlichen Angebot an Outdoor-Aktivitäten. Wir beraten Sie gerne und organisieren für Sie auch entsprechende Incentive-Trainings im gesamten Bundesgebiet!

### Durchführung

Kursdauer mit Übungen: **2 Tage** (auf Wunsch auch am Wochenende)  
Teilnehmerzahl: **max. 12 Teilnehmer**  
Investition: **ab 330 € / Teilnehmer** (abhängig von der Gruppengröße)

*Unsere Angebote richten sich ausschließlich an gewerbliche Kunden. Alle genannten Preise verstehen sich daher zzgl. der gesetzlichen MWSt, sowie ggf. anfallender Reise- oder Tagungskosten. Die Preisangaben stellen lediglich eine Orientierung der benötigten Investitionsgröße dar und ersetzen keinesfalls ein spezifisches Angebot, das wir Ihnen auf Verlangen gerne zusenden!*