



Zertifizierter Kundenmanager (gefördert über WeGebAU)

Wir helfen Ihnen und Ihren Mitarbeitern dabei, weiche Fähigkeiten, wie Kommunikation, Konfliktmanagement, Umgang mit Beschwerden etc. in harte Fakten, mehr Erfolg, höhere Kundenbindung, mehr Gewinn umzuwandeln.

Wenn wir von Kundenorientierung reden, machen wir im Grunde den zweiten Schritt vor dem ersten.

Bevor ich fremden Menschen begegne, muss ich meine eigene Wirkung kennen. Danach ist es möglich die Kundenansprache mit dem größtmöglichen Erfolg zu gestalten. Hierfür nutzen wir die Biostruktur-Analyse. Zuerst ermitteln Sie Ihre eigene Struktur, um danach leicht zu erkennen, welche Verhaltensweisen bei ihrem Kunden dominieren.

Sie lernen den Geschäftspartner wahrzunehmen und sich gezielt auf ihn einzustellen. Die individuelle Ansprache der unterschiedlichen Kundentypen wird trainiert. Welche Worte, welche Fakten, welcher Rahmen sind für den Gesprächspartner von erster Bedeutung? Die Motive sind schnell erkennbar und Ihre Kommunikation holt das Gegenüber dort ab, um ihn zum Kunden zu machen, seine Beschwerde aufzulösen oder Zufriedenheit herzustellen.

Auf der Basis dieses Wissens werden in dieser Weiterbildung spezifische Aufgabenbereiche im Job und Herausforderungen in der Kommunikation mit Kunden geschult.

Seminarinhalte

- Ermittlung der eigenen Biostruktur -mein Structogram®
- Erkenntnisse der Persönlichkeitsstrukturen auf andere übertragen.
 - Wie spreche ich Menschen mit unterschiedlichem Verhalten / unterschiedlicher Struktur am besten an?
 - Wie erkläre ich Sachverhalte treffend und gehe auf meinen Gesprächspartner optimal ein?
 - Welche Besonderheiten gibt es am Telefon?
 - Wie vermeide ich Konflikte und Ärger?
 - Wie gehe ich mit Beschwerden um?
 - Wie löse ich Konflikte?
- Wie richte ich Produkte, Dienstleistungen, Informationen oder auch Raumgestaltung typgerecht aus?
- Abschluss der Weiterbildung durch eine Zertifizierung (letzter Tag)

Seminarziele

- Ihr Mitarbeiter kennt seine Besonderheiten sehr gut.
- Die Mitarbeiter entwickeln typgerechte Arbeitsweisen für das eigene Aufgabengebiet.
- Die Ansprache jedes einzelnen Kunden ist individuell auf seinen Typ ausgerichtet.

- Die Kommunikation mit dem Kunden ist nicht nur auf seine Persönlichkeit, sondern auch auf die Besonderheiten des Produktes bezogen.
- Schwierige Situationen und Versäumnisse werden so gelöst, dass die Kundenbindung erhöht wird.
- Es entsteht eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.
- Bei Teilnahme mehrerer Mitarbeiter aus einem Unternehmen dient das Seminar auch der Teamentwicklung.

Organisatorisches

Diese Weiterbildung kann über das Programm **WeGebAU der Arbeitsagentur** gefördert werden. Dabei werden die Kosten der Weiterbildung übernommen. Sie als Arbeitgeber müssen lediglich Ihre Mitarbeiter zeitlich dafür freistellen.

Förderfähig sind alle Mitarbeiter, die länger als vier Jahre ihre Ausbildung abgeschlossen haben und in den letzten vier Jahren keine Förderung zu Weiterbildungen (Maßnahmen der Arbeitsagentur, Meister – BAföG, etc.) durch die öffentliche Hand bekommen haben.

Die Weiterbildung umfasst 7 Tage, die sich z.B. auf ca. 3 Monate verteilen lassen. Termine und Veranstaltungsort werden in Absprache mit den teilnehmenden Unternehmen vereinbart. Wenn gewünscht, werden die Mitarbeiter auf verschiedene Kurse verteilt, um den reibungslosen Ablauf des Tagesgeschäftes zu garantieren. Außerdem können 50% des Unterrichts außerhalb der Arbeitszeit (z.B. Samstag) gehalten werden. Von den ausgewählten Mitarbeitern müssen lediglich bestimmte Personalbögen ausgefüllt werden, alles Andere übernehmen wir.

Der Abschluss „**zertifizierter Kundenmanager**“ dokumentiert die hohe kommunikative Kompetenz der Teilnehmer.

Jeder Teilnehmer erhält als Schulungsunterlagen 3 Bücher kostenlos. Wir organisieren die Veranstaltungen in Ihrer Nähe, sodass keine größeren Fahrt- bzw. Übernachtungskosten anfallen.

Partner für die Bildungsmaßnahme

FYB-ACADEMY, zertifizierter Bildungsträger

Michael Hilgert, Geschäftsführer

Die FYB-ACADEMY hat eine seit Jahren gewachsene Partnerschaft mit vielen Arbeitsagenturen. Sie steht mit ihrem Team für höchste Qualität in Aus- und Weiterbildung. www.fyb-academy.com



Dr. Angelika Limmer und **Roswitha Gschwandtner**, Gesellschafterinnen der **Do-Akademie**, sind Netzwerkpartnerinnen der FYB-ACADEMY und führen die Weiterbildung durch. Ihre langjährigen Erfahrungen im Training, Coaching und in der Beratung sind die Basis für exzellente Qualität. Die Zertifizierung erfolgt durch Michael Hilgert.



Bitte nehmen Sie bei Interesse Kontakt auf per Mail: info@do-akademie.de oder telefonisch: 0171 2020701 oder 0172 7686265.