

Kundenorientierte Gesprächsführung

Kunden sind anspruchsvoller geworden und somit stehen Mitarbeiter im Dienstleistungssektor vor neuen Anforderungen. Der Kunde kann Fachlichkeit nicht bewerten, wohl aber den zwischenmenschlichen Umgang. Ein inadäquater Umgang mit Beschwerden lässt schnell Antipathien auf beiden Seiten entstehen, die den Berufsalltag erschweren und sich nachteilig auf den Unternehmenserfolg auswirken. Das muss nicht sein.

Diese Schulung gibt Ihren Mitarbeitern im ersten Schritt Handwerkszeug an die Hand, professionell und ressourcenschonend mit Kundenbeschwerden umzugehen. Im zweiten Schritt erhalten sie Anregungen, wie Beschwerden schon im Vorfeld verhindert werden können.

Mit theoretischen und praktischen Inhalten werden Ihre Mitarbeiter darin unterstützt, Ihr Unternehmen souverän und kundenorientiert zu vertreten.

Inhalte:

- Kundentypologie
- Was sagt uns ein Kunde mit einer Beschwerde wirklich?
- Kommunikationstechniken, um den „Druck“ aus der Situation zu nehmen
- Fallen vermeiden - Kommunikationsbrücken bauen
- Win-Win-Situationen schaffen
- Umgang mit den eigenen Gefühlen
- Praxistransfer an Hand von relevanten Beispielen

Sie wünschen weitere Informationen?

Nutzen Sie einfach das Kontaktformular.

Ich freue mich auf Sie.

