

DER ERSTE EINDRUCK ZÄHLT!

Kompetent im persönlichen und telefonischen Kundenkontakt

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance! Mitarbeitende im Kundenkontakt sind das Aushängeschild jedes Unternehmens. Bei der direkten oder telefonischen Begegnung mit Interessent*innen, Klient*innen oder Geschäftspartner*innen entsteht ein erster Eindruck, der zum Erfolg, zum Rückzug oder gar zur Beschwerde führen kann. Auch am Telefon wird Professionalität und Entgegenkommen als verlässliche Komponente geschätzt.

In diesem praxisnahen Seminar werden Sie mit Informationen zur eigenen Ausstrahlung im direkten und telefonischen Kundenkontakt versorgt. Zügige Gesprächsklärung steht dabei genauso im Mittelpunkt wie die Reflexion eigener Verhaltensweisen.

Zielgruppe

Mitarbeitende und Führungskräfte mit Verantwortung für Kundenkontakt

Inhalte

- Grundlagen der fairen Gesprächsführung (Telefonieren: Die akustische Visitenkarte des Unternehmens, Stimmführung, lebendige Sprechweise, serviceorientierter Dialog, erfolgreicher Gesprächsabschluss)
- Fordernde Gesprächspartner*innen (Reflexion eigener Sprach- und Verhaltensmuster, Erwartungen der Kund*innen)
- Der Umgang mit schwierigen Kund*innen (Entstehung von Konflikten, Reizformulierungen, Spannung erzeugende und entspannende Formulierungen)
- Umgang mit Beschwerden (Verhalten in Konfliktsituationen, häufige Fehler im Reklamationstelefonat, lösungsorientierte Sprech- und Handlungsweise)
- Kundenbetreuung (Ergebnisprioritäten und Möglichkeiten, bedarfsorientierter Service)
- Stimmklang und Persönlichkeit (Stimmführung und lebendige Sprechweise)
- Die Gesprächsführung übernehmen (Fragen, Pausenüberbrückung, lösungsorientierte Sprechweise)
- Partnerorientiertes Sprechen (Weichmacher und Füllwörter, verständliches Erklären)

Methoden

In Kleingruppen werden typische Situationen im Kundenkontakt herausgearbeitet, die häufig in schwieriger Kommunikation verlaufen. Diese werden analysiert und reflektiert. Neben theoretischem Input werden durch praktische Anwendungen von Rollenspielen Wege aufgezeigt,

die kundenorientiertes Verhalten als Vorteil herausstellen.

Dozent*in:

[Andreas Schareck](#)

(Trainer für Kommunikation, Führung und Konfliktmanagement)

Kosten:

205 EUR

Mitglieder: 154 EUR

Seminar-Nr:

K-PK 24-11-07

Anmeldung bis:

17.10.2024

Datum/Uhrzeit	Ort	Anmeldung
07.11.2024 09:00 - 16:00 Uhr	Paritätischer Sachsen, Landesgeschäftsstelle Am Brauhaus 8 01099 Dresden	anmelden