

Der Kunde im Fokus

Ein Perspektivenwechsel

Wie erleben Sie Ihre KundInnen und Kunden? Als Könige, die es zu hofieren gilt? Als nörgelnde und sich beschwerende Menschen, die Ihren vollen Tagesplan durcheinanderbringen? Oder als echte Partner für eine tragfähige win-win-Lösung? Letzteres gilt es zu stärken!

Kennen Sie die Schnittstellen zwischen Ihren Kompetenzen und den Anliegen Ihrer Kunden? Verstehen Sie wirklich, was Ihre Kunden brauchen? Wie können Sie durch die Kundenbrille schauen und sich zudem souverän positionieren? Wie gestalten Sie eine vertrauensvolle Beziehung auf Augenhöhe, die alle weiterbringt? All' diesen Fragen widmen wir uns in diesem Workshop. Was es Ihnen bringt? Kunden, die gerne bleiben und zufriedene, stolze MitarbeiterInnen, die mit Ihnen wachsen!

- Sie entdecken Kundenausrichtung als entscheidenden Faktor Ihrer Arbeit,
- verstehen die eigene positive Haltung zu sich, zur Firma, zum Kunden als Voraussetzung für Ihren Erfolg,
- können im Gespräch mit Kunden aktiv eine tragfähige Beziehung gestalten,
- verstehen, Beschwerden und Einwände als Instrumente der Kundenbindung einzusetzen,
- gewinnen Sicherheit in kundennahen Formulierungen und
- Sie stärken Ihre Kompetenzen, damit Sie motiviert und erfolgreich die Beziehung zu denjenigen pflegen, die eine entscheidende Grundlage Ihres Unternehmenserfolgs sind: zu Ihren Kunden.

Zielgruppe

Vertrieb, Kundenservice, Support und alle, die die Beziehung zu ihren Kunden neu beleuchten wollen.

Inhalte

Kundenorientierung – Grundlagen einer tragfähigen Beziehung

- Faktoren der Kundenzufriedenheit und Kundenbegeisterung
- Kundenorientierung beginnt im Unternehmen
 - wer wir sind – win-win für die Kunden und MitarbeiterInnen
 - MitarbeiterInnen als tragende Säulen im Kundenkontakt
 - positiv geht's besser – die innere Haltung macht den Unterschied
- die Welt der Kunden verstehen
 - Personas erstellen – unterschiedliche Kundentypologien befragen
 - Kundenängste und -bedürfnisse verstehen
- Chancen, Lösungsideen und Maßnahmen

Vom Kunden her denken – gezielt kommunizieren

- die eigene Rolle klären
- verstehen, was Kunden bewegt – Zuhören als Basiskompetenz
- gezielt Fragen stellen, positive Sprachmuster einsetzen, wertschätzend unterbrechen – abgestimmt auf den Unternehmenskontext
- Unternehmensleistungen darstellen – als Nutzwert für den Kunden

Einwände und Beschwerden als Chance der Kundenbindung

- Einwände und Beschwerden als Stressmuster verstehen – sie sind weder Angriff noch ein „Nein“
- die eigenen Emotionen regulieren, auch bei Frust, Wut oder Enttäuschung
- der lösungsorientierte Dialog
- Gesprächszyklus Beschwerdegespräch

Methoden

Übungsintensiver Workshop mit Wissensinput und -transfer, Selbst- und Gruppenreflexion, Kleingruppenarbeit, Probehandeln, Erfahrungsaustausch, Leitfäden und Entwicklung von Transferideen.

Vertrieb und Verkauf

Aktuelle Termine und Buchungsmöglichkeit



Durchführung

Dauer: 2 Tage

Zeiten: 10:00 – 17:00 Uhr

TrainerIn

Gisela Sattler-Dzierza

Preis

€ 1.380,00 zzgl. gesetzl. USt

**Als Inhouse-Training:
Termin, Ort, Honorar &
TrainerIn nach Absprache**

Anmeldung | Kontakt

☎ +49 911 27866645

✉ info@einfachstimmig.de

🌐 www.einfachstimmig.de