



## Das 1x1 im Kundenkontakt

Die Erwartungen der Kunden sind hoch - zu Recht!  
Sie zu erfüllen ist nicht immer leicht.

In Ihrer Aufgabe repräsentieren Sie Ihr Unternehmen und sind für den Kunden der erste Ansprechpartner. Dabei begegnen Sie dem Kunden freundlich und wertschätzend, sind kompetent und engagiert und scheuen sich nicht vor schwierigen Situationen. Durch Ihre positive Ausstrahlung heben Sie sich von anderen ab.

### Inhalte

- Erwartungen der Kunden an uns
- Erster Eindruck: Wie wirken wir auf Andere? ... und wodurch?
- Professionelle Freundlichkeit oder natürliche Herzlichkeit?
- Grundregeln und Modelle der Kommunikation
- Gespräche mit Kunden in einzelnen Schritten
- Gesprächstechniken: Fragen und Zuhören, Ich-Botschaften
- positive Einstellung: Lösungs- statt Problemorientierung
- Besonderheiten am Telefon: Stimme, Tonfall, Stimmung
- Umgang mit schwierigen Gesprächen
- Grundhaltung aus der Transaktionsanalyse: "Ich bin o.k. - Du bist o.k."
- unterschiedliche Beschwerden und ihre Chancen
- in einzelnen Schritten zur Lösung
- souveräner Umgang mit persönlichen Angriffen
- Umgang mit Stress
- Loyalität zum Unternehmen und zum Kunden

### Methoden



**Dauer:**

3 Tage

**Termine:**

auf Anfrage Ort: Berlin

**Seminargebühr:**

€ 990,00 (+ 19% MwSt.)  
pro Teilnehmer

Die Seminargebühr beinhaltet:

- Tagungspauschale (Tagungsgetränke, Mittagessen, Kaffeepausen)
- Arbeitsunterlagen (Handout, Schreibblock, Stift)
- Fotoprotokoll
- Teilnahmezertifikat
- Nutzung unseres Downloadcenters

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.



Vortrag, Gruppendiskussion, Einzelarbeit, Kleingruppenarbeit, Präsentation, Feedback

### **Teilnehmerkreis**

Mitarbeiter aus Kundenservice, Vertriebsinnendienst, Assistenz und Sekretariat

### **Hinweis**

Sie können dieses Seminar auch als **Inhouse-Seminar** buchen. Bitte nehmen Sie hierzu **Kontakt** ▶ mit uns auf.

### **Zufriedenheits-Garantie**

Wir sind überzeugt von der Wirksamkeit und Nachhaltigkeit unserer Seminare. Sollten Sie mit einem Seminar, an dem Sie teilgenommen haben, nicht zufrieden sein, erstatten wir Ihnen die Seminargebühren zurück.