

Kundenorientierung für Servicemitarbeiter

2 Tage als Live-online oder Präsenz-Seminar

Kunden wünschen sich heute authentische Dienstleister und Gespräche, in denen ihre Anliegen ernst genommen werden. Kunden wollen Lösungen und keine Belehrungen. Lernen Sie noch besser zu argumentieren, in stressigen Arbeitsphasen oder bei persönlichen Angriffen schnell wieder „gute“ Laune zu bekommen. Erfahren Sie in diesem Seminar zeitgemäße Kundenorientierung, was Kunden erwarten und wie Sie durch souveräne Gesprächstechniken punkten. Außerdem: Wie Sie skeptische oder aufgebracht Kunden abholen und selbst auf Augenhöhe bleiben.

Im Seminar Kundenorientierung für Servicemitarbeiter erfahren Sie, wie Sie professionelle Freundlichkeit erlernen und anwenden, dem Kunden gegenüber repräsentativ und engagiert auftreten und eine freundliche Kundenansprache auch beim Umgang mit schwierigen Kunden finden. Ob im persönlichen Kontakt oder beim Umgang mit Kunden am Telefon, kundenorientierte Kommunikation, Freundlichkeit und positive Ausstrahlung werden für Sie zum Wettbewerbsvorteil.

Seminarinhalte

- Kundenfreundliches Gesprächsverhalten – Kundengespräche führen
 - Welche unterschiedlichen Kundentypen gibt es?
 - Was erwarten Kunden?
 - Gesprächstechniken: Fragen, Zuhören, Ich-Botschaften
 - Soft Skills und Hard Skills im Kundenservice
 - Positive Ausstrahlung und Rhetorik
- Telefonieren mit Kunden – Besonderheiten der Kommunikation
 - Stimme und Atmosphäre
 - Die fünf Phasen eines Telefongespräches
 - Lösungsorientierte Gesprächsführung an Stelle von Problemzuschreibung

- Herausfordernde Gesprächssituationen meistern
(Vielredner, Beschwerdeführer etc.)
- Telefonate meistern und zu einem guten Schluss führen
- Umgang mit Beschwerden
 - Welche Chancen bieten Kunden-Beschwerden?
 - Die 8 Phasen des Beschwerdemanagements
 - Wie führe ich ein Gespräch mit einem Beschwerdeführer?
 - Souveränes Reagieren bei persönlichen Angriffen
 - Gute Gesprächsatmosphäre auf die Schnelle
 - Umgang mit Stress-Situationen

Zeitlicher Umfang

2 Tage

Methodik

Klassische Inhaltvermittlung, Praxisübungen, Praxisfälle und Lehrfilme,
Diskussionen, Einzel- und Gruppenübungen

Es werden regelmäßig Themen und Beispiele aus der Praxis der Teilnehmer einbezogen.

Veranstaltungsort

Online-Meeting per Zoom oder MS Teams.

Präsenz-Seminare/Trainings finden in Berlin statt.

Ihre Seminargruppe

In einer kleinen Gruppe mit max. 10 Personen aus unterschiedlichen Branchen lernen Sie praxisnah.

Oft ergibt sich unter den Teilnehmern ein Erfahrungsaustausch über das Seminar hinaus.

Termine 2024

- 21. - 22.03.2024
- 18. - 19.04.2024
- 23. - 24.05.2024
- 04. - 05.07.2024

Investition

900,00 EUR zzgl. USt.

Lohnt es sich für Sie, ein Inhouse-Seminar zu buchen?

Kontaktieren Sie mich: Tel. +49-176-22770950