

## König Kunde

### Der Kunde im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit

#### Zielgruppe:

- » Alle Mitarbeiterinnen, die in ihrem beruflichen Alltag mit (internen oder externen) Kunden zu tun haben und lernen möchten, auch in herausfordernden Situationen erfolgreich mit Kunden zu kommunizieren.

#### Ihr Nutzen:

- » Sie erkennen die Bedeutung von Kundenorientierung als Schlüsselfaktor für den Erfolg aller Bereiche des Unternehmens
- » Sie werden mit den verschiedenen Aspekten der Kundenorientierung vertraut und können diese entsprechend einsetzen
- » Sie erhalten wichtige Anregungen und Werkzeuge für die Praxis
- » Sie erfahren, wie Sie auch in emotionalen Situationen souverän reagieren können

#### Seminarinhalte:

- » Was bedeutet Kundenorientierung für unser Unternehmen?
- » Erwartungen des Kunden
- » Der richtige Umgang mit den Kunden
- » Selbstbild / Fremdbild im Kundenumgang
- » Kommunikationsmodelle und deren Anwendung in Kundengesprächen
- » Gesprächstechniken: Fragen, Zuhören, Ich - Botschaften
- » Erfolgreiche Kommunikation mit den Kunden
- » Wie gehe ich mit Beschwerden um?
- » Deeskalation in emotionalen Momenten / in Konfliktsituationen
- » Wie reagiere ich souverän bei persönlichen Angriffen?

#### Internes Seminar:

- » Dauer: 2 Tage
- » Optional: 1 Tag Follow-up oder Einzelcoaching