



## Kunde im Mittelpunkt

### Professionelle Kundenbetreuung und Kundenbindung

#### Nutzen:

Sie arbeiten direkt mit dem Kunden zusammen!  
Technisches Wissen, Beratungskompetenz sowie kundenfreundliches Auftreten sind die Säulen einer professionellen Geschäftskultur!

1 / 2

#### Ziele:

Sie können sicher und souverän mit all Ihren Kunden und Gegenübern umgehen!  
Sicher meistern Sie auch schwierige Situationen!  
Gesprächstechniken werden Inhalte Ihres Handwerkskoffers und verändern Ihre persönliche Gesprächshaltung!  
Sie erkennen Konfliktherde und können diese konstruktiv lösen!  
Sie entwickeln Ausstrahlung und Anziehungskraft!

#### Zielgruppe:

Mitarbeiter im Verkauf und Vertrieb, Außendienst, Meister, Verwaltungsangestellte ...

#### Inhalte:

##### > Die Gesprächsvorbereitung macht's!

- Gesprächshürden und Blockaden erkennen
- Selbstreflexion - eigene Stressmuster hinterfragen
- Ziele formulieren

##### > Wirksame Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Positive Worte wirken positiv!
- Wunderwelt der Körpersprache
- Starthürden überspringen - sicher auftreten
- Verschiedene Gegenüber erkennen
- Aktives Zuhören - Raum für Verstehen
- Fragen als Führungsmittel
- Lösungen "erfinden" - ein gemeinsamer Prozess
- Mit Einwänden souverän umgehen
- Konfliktherde erkennen und als Chance für Zusammenarbeit nutzen

##### > Kundenbindung

- Ergebnisse sichern - Kunden begeistern
- Geschäftsbeziehungen pflegen
- Was macht uns für unseren Kunden so wertvoll?



Methode: Input durch Präsentationen und Vortrag, Einzelarbeit und Gruppenarbeiten, Rollenspiele - auf Wunsch mit Videofeedback, Lerntagebücher

**Dauer:**

2 Tage

2 / 2

**TNzahl:**

max. 12 Personen

Kunden möchten in Ihren Anliegen, Wünschen und Bedürfnissen erkannt und gesehen werden. Davon lebt eine positive Geschäftsbeziehung. Neben dem Fachwissen und dem Sortiment des Geschäftes schwingt zwischen Kunden und Verkäufer ein zartes Beziehungsband, das als Gradmesser sehr genau die Qualität der Geschäftsbeziehung widerspiegelt.

Erfolgreiche Gesprächsführung und Kundenbetreuung stärkt eine langfristige Zusammenarbeit und meistert auch schwierige Situationen.

