

# Kundenorientiert kommunizieren in Handwerk, Handel und Dienstleistung

---

## Das werden Sie lernen:

- Kundenbedürfnisse besser zu ermitteln
- Sich selbst kundenorientiert ausdrücken
- Wie Sie in schwierigen Situationen (z.B. Reklamationen) professionell bleiben

## Inhalte des Seminars:

### Die Haltung im Gespräch

- Repräsentant:in Ihrer Firma
- Das Gesicht zu Kund:in

### Aussagekraft ohne Sprache

- Kleidung, Ausrüstung, Ordnung
- Zuverlässigkeit, Schnelligkeit & Co.

### Kommunikations-Handwerkszeug

- Gute Vorbereitung
- Wie Sie starten liegen Sie im Rennen
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken
- Ich-Botschaften
- Körpersprache
- Kommunikation am Telefon

### Schwierige Gesprächssituationen

- Einwände
- Verärgerte Kunden
- Reklamationen

### (Sprachliche und sonstige) Fettnäpfchen vermeiden

## Das bringt Ihnen das Seminar:

- Ihr Auftritt gegenüber Kund:innen ist professionell
- Sie können Kund:innen begeistern
- Sie fühlen sich sicherer in schwierigen Gesprächen
- Kund:innen empfehlen Sie weiter

## Quick Info

### Interessant für:

Handwerker:innen  
Verkäufer:innen  
Menschen im Dienstleistungsbereich

---

### Sie erhalten zum Seminar:

- Seminarunterlagen
  - Fotodokumentation
  - Schreibblock, Kugelschreiber
  - 100€-Gutschein (übertragbar) gültig für 2 Jahre
- 

### Termine:

Als Firmenseminar  
oder nach Absprache

---

### Seminar-Ort:

In Ihrer Firma oder nach Absprache

---

### Online-Begleitung

#### in Firmenseminaren:

Auf Wunsch mit Online-Begleitung, Lern-Häppchen und Interaktionen

---

### Teilnahmegebühr:

auf Anfrage

---

## Interessiert?

Schicken Sie Ihre Anfrage an [info@brandt-seminare.de](mailto:info@brandt-seminare.de) oder nutzen Sie unser Formular auf [www.brandtseminare.de/Seminare/Kundenorientiert-kommunizieren](http://www.brandtseminare.de/Seminare/Kundenorientiert-kommunizieren)