

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 zum Kunden/zur Kundin

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 Kunden/innen ist professionell
- Sie können Kunden/innen begeistern
- Sie fühlen sich sicherer in schwierigen Gesprächen
- Kunden/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 oder nutzen Sie unser Formular auf www.brandt-seminare.de/Seminare/Kundenorientiert-kommunizieren