

Gabriele Wilhelmer– Pripfl

SEMINAR

Exzellenz im Kund*innenservice 1

Positive Gespräche und Kund*innenbindung „leicht“ gemacht“!



Gespräche professionell und lösungsorientiert führen

Mit (internen und externen) Kund*innen zu arbeiten, kann ganz schön herausfordernd sein.

Es bedeutet, sich schnell auf unterschiedliche Personen einzustellen; Wünsche und Bedürfnisse zu erkennen und innerhalb der Möglichkeiten und gegebenen Rahmenbedingungen die besten Lösungen zu finden.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Kund*innen - Kontakte positiv gestalten können. Sie erhalten „Werkzeug“, um Kund*innen sowohl im persönlichen Gespräch, am Telefon und im Schriftverkehr kompetent zu begegnen.

Für

Mitarbeiter*innen mit Kund*innenkontakt (externe oder interne Kund*innen).

Gabriele Wilhelmer– Pripfl

S E M I N A R

Ziele & Nutzen

Sie

- kennen grundsätzliche Werkzeuge der Kommunikation
- und können sie gezielt einsetzen
- können unterschiedliche Sichtweisen gut handeln
- können eine Beziehungsebene herstellen, in der Ihre Gesprächspartner*innen sich und ihre Anliegen gut aufgehoben fühlen
- vermitteln Sicherheit und Kompetenz
- können Ihre Körpersprache bewusst einsetzen
- und Ihr Telefonverhalten optimieren: Stimme vermittelt Stimmung!
- haben zufriedene Kund*innen
- und weniger Stress.

Inhalt

- Besonderheiten des Gesprächs mit Kund*innen
- Grundlegende Kommunikations - Werkzeuge
- Positiv formulieren
- Unterschiedliche Sichtweisen und professioneller Umgang damit
- Wertschätzung vermitteln und Anerkennung aussprechen
- Inhalts – und Beziehungsebene
- Die Beziehungsebene stärken
- Bewusster Einsatz von Körpersprache und Stimme
- Stressreduktion.

Wir arbeiten an konkreten Beispielen aus Ihrer täglichen Berufspraxis und finden individuelle Lösungen für Ihre Anliegen. So können Sie das Gelernte und die Ideen prompt anwenden und umsetzen.



Gabriele Wilhelmer– Pripfl

SEMINAR

Methoden



- Impulsreferate
- Übungen
- Arbeiten an konkreten Arbeitssituationen
- Erfahrungsaustausch
- Diskussion
- Reflexion
- Feedback

Dauer

2 Tage

Teilnehmer*innen

Mindestens 8, maximal 12 Teilnehmer*innen

Wer braucht es

„Exzellenz im Kund*innenservice: Positive Gespräche und Kund*innenbindung LEICHT gemacht“ vermittelt Mitarbeiter*innen, die persönlich, am Telefon und schriftlich mit (internen und externen) Kund*innen arbeiten, grundlegendes, praxistaugliches und sofort umsetzbares Handwerkszeug.

ERFOLG KANN AUCH LEICHT SEIN.

**Ich freue mich auf ein Gespräch mit Ihnen!
Gabriele Wilhelmer– Pripfl**



Streitmanngasse 63, 1130 Wien
Mobil: +43 664 513 53 57

mail@dieichoase.at
WWW.DIEICHOASE.AT
