

# Der professionelle Umgang mit Kunden

*Erfolgreich im persönlichen und telefonischen Kontakt*

Viele Geschäftsvorgänge und Dienstleistungen können heute auf digitalem Wege erledigt werden. Dabei sollten wir jedoch nicht vergessen, dass der persönliche oder telefonische Kontakt im beruflichen Umfeld maßgeblich dazu beiträgt, das tägliche Miteinander für sich selbst und die anderen angenehm zu gestalten. High-Tech will durch High-Touch ergänzt werden!

Menschen möchten individuell und wertschätzend angesprochen und mit ihren Wünschen und Bedürfnissen gehört werden. Kundenorientiertes Verhalten geht deshalb mit einer ausgeprägten kommunikativen Kompetenz einher, die es bei den Beteiligten zu entwickeln gilt.

Dieses Seminar rüstet Sie für einen erfolgreichen Umgang mit Ihren Kunden!

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, sowie Mitarbeiter, die ihre persönliche Kompetenz im Kundenkontakt stärken möchten

## INHALTE

- Die Wirkung der Kommunikation
- Menschenkenntnis: Wie man unterschiedliche Menschen adäquat und individuell anspricht
- Kunden- und Bürgerwünsche identifizieren, antizipieren und bedienen: das Prinzip des "rapport".
- Was den Unterschied macht: eine positive Einstellung und Motivation entwickeln – jeden Tag topfit im Kontakt
- Die Besonderheiten des Telefonkontakte und wie dieser optimal gestaltet wird
- Durch pro-aktives Beschwerdemanagement Kunden überraschen und binden

## METHODEN

Kurze inhaltliche Inputs, Einzel- und Gruppenübungen, Rollenspiele, Praxistipps

## IHRE DOZENTIN



**Barbara Hölscher-Busam** ist Businesscoach, Führungskräfte- und NLP-Trainerin. Schwerpunkte: Stärkung von Persönlichkeit, Selbstmanagement und kommunikativer Kompetenz.

## AUF EINEN BLICK



📅 19.10.2021 | # 41456F

⌚ 9:15 Uhr – 16:45 Uhr

🏡 Haus der Akademien, Freiburg

⌚ 246,00 €

📞 0761 38673-0

✉️ anmeldung@vwa-freiburg.de