



Bild ©Gina Sanders-Fotolia

Erfolg mit kundenorientierter Kommunikation (EMK)

„Kunden verstehen – guten Draht aufbauen & effektive Kommunikation pflegen“

Powerworkshop, 2 Tage.

2018. Ein Angebot von **Roter Faden Consulting**.

Trainer/Coach: Hermann Häfele.

Hintergrund:

Viele stehen in direktem Kontakt mit Kunden und immer wieder zeigt die Erfahrung, dass neben guten Produkten/Dienstleistungen auch gute und professionelle Kommunikation einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil schafft.

Dadurch, dass man die eigenen kommunikativen Fähigkeiten verbessert, profitiert man sowohl persönlich als auch hinsichtlich des eigenen beruflichen Erfolges.

Das Seminar konzentriert sich auf das Verhältnis zu internen und externen Kunden.

Das Ergebnis ist ein größeres Verständnis für Kommunikationsprozesse und damit eine deutliche Verbesserung der Fähigkeit, andere zu *verstehen*. Die Folgen sind der Aufbau von Vertrauen und die Steigerung der Zufriedenheit sowie ein loyaler Kunden-/Klientenstamm.

Auch die Verbesserungen der internen Kommunikation sind markant:

Konflikte werden reduziert und das allgemeine Leistungsniveau steigt.

Darüber hinaus entsteht erheblich mehr Freude an der Arbeit.

Inhalte & Ziele

Wer oder was ist ein Kunde? Was versteht man unter Kundenservice und wie wirkt der sich aus? Welchen Einfluss haben „interne“ und „externe“ Kunden auf das Arbeitsumfeld?

Wie man einen Kunden „qualifiziert“ und warum das wichtig ist.

Welche Formen der Kommunikation kann man unterscheiden?

Welche Arten von Kunden gibt es? Wie kann man konstruktiv mit schwierigen und verärgerten Kunden umgehen und wo sind die Grenzen?

- Techniken und Herangehensweisen, die zu (noch) zufriedeneren Kunden führen und gleichzeitig (!) zu mehr Freude an der Arbeit.
- Entlasten Sie sich außerdem durch souveräne Kommunikation in und durch E-Mails (!)
- Praktische Tipps mit großer Wirkung: Wir arbeiten an und mit *Ihren* individuellen Alltagsherausforderungen und Erfahrungen!

Ergebnis & Nutzen

- Besonderer Schub und Umsetzung durch Praxisbezug und direkten Praxisübertrag.
- Kommunikation lernen und Verantwortung übernehmen.
- Energieschub, durch Klarheit und, weil sich die Dinge endlich zu bewegen beginnen.
- Werkzeuge zum besseren Umgang mit sich selbst und mit anderen.
- Mehr Freude am Tun.

Teilnehmer

Geeignet für Menschen, mit externer Kommunikation zu tun haben.

Mitarbeiter und Teamleiter. Jede(r), der/die mit externen oder internen Kunden innerhalb einer Organisation zu tun hat.

Selbständige und Berufstätige, die auch (kunden-)beratend tätig sind und auf den genannten Gebieten „ihre Säge schärfen wollen“.

Mindestteilnehmerzahl 3, maximal 12.

Voraussetzungen & Anmeldung

- Bereitschaft, sich (auch) auf neue Ideen und Ansätze einzulassen und diese auszuprobieren.
- Anwesenheit zu den angegebenen Zeiten und Ausrichtung etwaiger Reiseplanung darauf (nicht später kommen und früher gehen☺!).
- Rechtzeitige Anmeldung und Rechnungsbegleichung: Zahlungseingang reserviert den Platz im Workshop.
- Anmeldeschluss ist jeweils zehn Tage vor dem ersten Workshop-Tag (!).

Der zweitägige Workshop beginnt am ersten Tag um 10.00h und endet gegen 18.00h. Am zweiten Tag beginnen wir um 9.00h, Ende gegen 16.00h.

Die Termine 2018 sind wie folgt:

„EMK1“: Do, 12.04. - Fr, 13.04.2018

„EMK2“: Do, 24.05. - Fr, 25.05.2018

„EMK3“: Do, 18.10. - Fr, 19.10.2018

Ihre Investition für insgesamt 2 Tage

€ 375,- pro Tag (netto € 315,13)

(= Gesamtinvestition € 750,- / € 630,25 netto. Teilzahlungsmodelle auf Anfrage möglich).

Nur komplett als 2-Tage-Workshop buchbar.

Seminar-Unterlagen, Snacks, Getränke und Mittagessen sind im Preis enthalten.