

# SERVICEORIENTIERTE KUNDENKOMMUNIKATION

Kompetent beraten – wirksam kommunizieren

**PROFIL** Mitarbeiter mit Kundenkontakt (persönlich, schriftlich oder telefonisch)

**ESSENZ** „Einen Kunden zu gewinnen dauert Jahre, einen Kunden zu verlieren manchmal nur einen Augenblick.“ Kunden im Dienstleistungssektor erwarten Unterstützung, eine kompetente Beratung und schlussendlich Lösungen. Dazu bedarf es einer wirksamen Kommunikation mittels einer serviceorientierten Sprache: Beides also Grundvoraussetzungen hin zum zufriedenen und loyalen Kunden. In diesem Seminar lernen Sie Gesprächstechniken kennen, damit Sie auch in schwierigen Situationen angemessen und zielsicher agieren können. Im Vordergrund steht hier die kunden- und serviceorientierte Sprache – sowohl für mündliche als auch für alle schriftlichen Ausdrucksformen.

**METHODIK** Trainer-Input mit Diskussion, Einzel-, Partner-, Gruppenübungen, Eigenreflexion, Feedback, Bearbeitung von Beispielen aus dem Arbeitsumfeld der Teilnehmer

**DAUER** 2 Tage

**TERMINE | ORT** Termin und Ort bzw. Online-Portal nach Absprache

## **INHALTE** Erfolgsfaktoren der Kundenzufriedenheit

Begeisterungs-, Zufriedenheits- und Basisfaktoren

Loyalitätsmarketing: Wie man hohe Kundenloyalität sicherstellt und Bestandskunden glücklich macht

## Professionelle Kommunikation am Telefon

Das Überbringen schlechter Nachrichten

Den Kunden verstehen und sprachlich gut führen:

Die vier Dimensionen des Kundenverhaltens

erläutert anhand des DISG-Models

Problem-Charaktere erkennen und kommunikativ führen

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Deeskalationsstrategien

Lösungsorientiert und kooperativ formulieren

## Professionelles Reklamationsmanagement

Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

Wiederherstellung von Kunden- bzw. Beschwerdezufriedenheit

Die lösungsorientierte Sprache für schwierige Situationen

Reklamation als Innovations-Tool

Umgang mit Stress und Emotionen

## Schriftliche Kommunikation – erfolgreich formulieren

Briefe, E-Mails und Texte

schneller, verständlicher, kürzer und aktiver gestalten

in 12 Optimierungsschritten