

ERFOLGREICHE KUNDENBINDUNG MIT SOZIALKOMPETENZ

Gut im Dialog – Ziel sicher erreicht

PROFIL Mitarbeiter und Führungskräfte aller Ebenen

ESSENZ Soziale Kompetenz gewinnt im beruflichen Kontext zunehmend an Bedeutung. Fähigkeiten wie Kontakte knüpfen, Gespräche gut beginnen und beenden können, Wünsche und Forderungen äußern, adäquat Nein sagen können und eigene Ziele zu erreichen, sind notwendig für die Akzeptanz beim und das ehrliche Miteinander mit dem Kunden.
Ein solch erfolgreiches Beziehungsmanagement schafft nachhaltige Kundenbindung.
In diesem Seminar lernen Sie, alte Denk- und Handlungsmuster aufzulösen. Sie erfahren mehr über sich, wie Sie auf Andere wirken und wie Sie sich noch erfolgreicher im Geschäftskontakt einbringen. So können Sie sich besser auf unterschiedliche Menschen einstellen und werden erfolgreicher in der konkreten Zusammenarbeit. Sie lernen Methoden, um mehr Akzeptanz für Ihr Anliegen zu erzeugen und um Ihr Gegenüber nachhaltig für sich zu gewinnen.

METHODIK Trainer-Input mit Diskussion, Einzel-, Partner-, Gruppenübungen, Eigenreflexion, individuelles Feedback, Bearbeitung von Beispielen aus dem Umfeld der Teilnehmer.

DAUER 2 Tage

INHALTE **Der Schlüssel zum Erfolg: Sozialkompetenz und Kundenorientierung**

Definitionen

Herausforderung und Grenzen

Standortanalyse: Stärken und Entwicklungspotenziale ermitteln

Umgang mit sich selbst und mit dem Kunden

Selbst- und Fremdwahrnehmung miteinander abgleichen

Eigene und fremde Denk- und Handlungsmuster erkennen

Verschiedene Kundentypen und wie Sie mit ihnen am besten umgehen

Akzeptanz schaffen für die eigenen Anliegen

Konstruktive Zusammenarbeit und Beziehungsmanagement

Schwierige Situationen im Kundenkontext besser meistern

Unterschiedliche Menschen- bzw. Kundentypen

Umgang mit Kommunikationsstörungen

Wünsche und Forderungen stimmig äußern

Ziele erreichen