

# 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

**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-Modells  
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, Emails und Texte  
schneller, verständlicher, kürzer und aktiver gestalten  
in 12 Optimierungsschritten

[www.trilogie.de](http://www.trilogie.de) | [info@trilogie.de](mailto:info@trilogie.de)