

Kommunikation im Kundendienst

Werkzeuge für das Gespräch



Thema

Stimmige Kundenkontakte sind ein zentraler Erfolgsfaktor für das Image des Unternehmens. Wie kann der Kontakt gestaltet werden? Welche Elemente sind dabei wichtig? Wie werden auch Reklamationen zu einem Gewinn für das Unternehmen?

Sie erhalten Sicherheit im Kontakt mit Kund:innen und tragen so zu einem positiven Image Ihres Unternehmens bei!

Eine gute Kommunikation im Kundendienst besteht aus Zuhören, die Bedürfnisse der Kund:innen erfragen und ihnen Problemlösungen anbieten. Dabei soll das Gespräch aktiv geführt werden. Wir arbeiten an den zentralen Elementen der Kommunikation und üben Gespräche in unterschiedlichen Situationen.

Durch die kleinen Seminargruppen erhalten Sie viele Übungsmöglichkeiten. Wir arbeiten in Gruppen von maximal 12 Teilnehmenden.

Mit unserem Seminar

- kennen Sie die zentralen Grundsätze im Umgang mit Kund:innen und können diese in Ihrem Alltag anwenden.
- werden Ihnen die Rollenerwartungen der Kund:innen sowie Ihre eigenen Erwartungen bewusst.
- können Sie professionell auf Reklamationen und Einwände eingehen.

- kennen Sie günstige Gesprächstechniken und können diese in schwierigen Gesprächssituationen mit Kund:innen anwenden.
- erhalten Sie Wissen um die Bedeutung der Organisation (Team, Führung) für einen guten Kundendienst.

Inhalte

- Bedürfnisse und Erwartungen von Kund:innen
- Modell der Beziehung zwischen Kundschaft und Dienstleistungsbetrieb
- Grundlagen der Kommunikation
- das Beratungsgespräch
- das Bearbeiten von Reklamationen
- die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation
- die eigenen Gesprächsmuster entdecken
- Umgang mit Störungen und schwierigen Verhaltensweisen im Gespräch
- Nachbearbeitung des Gesprächs
- Viele Übungen und Rollenspiele

Zu Beginn des Seminars werden die Schwierigkeiten und konkreten Situationen der Teilnehmenden gesammelt. Es folgen Kurzinputs, Diskussionen, gemeinsames Erarbeiten und Rollenspiele.

Die Teilnehmenden sollen am Ende des Seminars konkrete Lösungsmöglichkeiten für ihre Situationen geübt haben.



Allgemeine Informationen

Die nächsten Seminardaten auf Anfrage

Die Seminare in Bern finden ohne Hotel-
übernachtung statt. Der Seminarort ist gut
erreichbar und wird mit dem Detailprogramm
bekannt gegeben.

Seminarzeiten jeweils 09.00 – 17.30 Uhr.

Kosten

CHF 790.00 für 2 Tage inkl. Unterlagen,
Zwischenmahlzeiten und Mittagessen.

Anmeldung

Bitte per E-Mail an info@fairness-at-work.ch

Annulationsbedingungen

Die Anmeldung ist verbindlich.
Bei einer Abmeldung verrechnen wir
je nach Frist bis zum Seminardatum
die folgenden Kosten:

- über 12 Wochen: keine Kosten
- 8-12 Wochen: 20 % der Kosten
- 4-8 Wochen: 50 % der Kosten
- 4 Wochen: 100 % der Kosten

Seminarleitung

Seit Jahren leitet Hansjürg Geissler Kommunikations-
seminare. Er hat unzählige Dienstleister von Unter-
nehmen und Organisationen trainiert. Dank diesen
Erfahrungen kann er die theoretischen Grundlagen
für alle verständlich vermitteln und die Seminarteil-
nehmenden optimal bei der Anwendung begleiten.

Er ist Mitinhaber und Geschäftsleiter der
fairness at work gmbh.