

Kundenorientierung (am Telefon)

Zufriedene Kunden sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Sie sollten somit im Mittelpunkt der unternehmerischen Anstrengungen stehen. Eine überzeugende Servicequalität trägt wesentlich dazu bei, Kundenkontakte zu erhalten und auszubauen. Neben der Gestaltung einer kundenfreundlichen Organisation ist es wichtig, kompetent und freundlich zu sein und Informationen verständlich darzustellen.

In diesem Seminar lernen die TeilnehmerInnen die Besonderheiten der Kommunikation mit Kunden im direkten Kontakt, am Telefon und bei Reklamationen kennen. Sie erfahren, wie man sich auf unterschiedliche Kundentypen einstellt und schwierige Situationen meistert.

Zielgruppe: Führungskräfte und MitarbeiterInnen mit Vertriebs- und Serviceaufgaben

Ziele der Veranstaltung:

- Voraussetzungen einer optimalen Kundenorientierung erarbeiten
- Individuelle Kunden und Ihre spezifischen Bedürfnisse einschätzen lernen
- Einfühlungsvermögen und Freundlichkeit professionell einsetzen
- Mit Reklamationen und Beschwerden souverän umgehen

Inhalte:

Was ist Kundenorientierung?

- Harte und weiche Faktoren der Servicequalität
- Organisatorische Voraussetzungen
- Gestaltung von Kommunikationskanälen
- Servicementalität: Einstellungen und Verhalten

Einen guten Kontakt zu Kunden aufbauen

- Sich auf die Körpersprache und Wortwahl der Kunden einstellen
- Die Sprach-, Denk- und Gefühlswelt der Kunden wahrnehmen
- Die (unbewussten) individuellen Bedürfnisse der Kunden erkennen

Kunden richtig ansprechen

- Professionelle freundliches Verhalten in der Praxis
- Killerphrasen meiden - Lösungsorientierte Formulierungen nutzen
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon: Leitfaden

Reklamationen und Beschwerden

- Reklamationsmanagement optimal organisieren
- Den Frustrationen / Angriffen der Kunden freundlich begegnen
- Sünden: Gegenreden – abstreiten – relativieren – rechtfertigen
- Konfliktentschärfung / De-Eskalation durch Diplomatie
- Umgang mit Nörglern und Pseudo-Reklamierern