

## Detailbeschreibung

### Kundenbetreuung & Dienstleistung

#### Kundenorientiertes Verhalten

##### Teilnehmende

MitarbeiterInnen, die sich nach innen und aussen behaupten müssen. Back Office, Service, Lager, Auslieferung, Sekretariat, Menschen am Telefon, usw.

##### Beschreibung

Das Seminar zielt darauf ab, Menschen ihr heutiges Verhalten bewusst zu machen, um morgen positiver und verantwortungsbewusster auf die menschliche Umwelt zu wirken. Es fördert die Eigenverantwortung und zeigt Wege auf, wie man andere Menschen gewinnen kann. In vielen Übungen werden verschiedene Situationen des Alltags geübt und Lösungen werden gemeinsam erarbeitet.

##### Inhalte

- Standortbestimmung und persönliche Zielsetzung.
- Wie geht man mit seinen Stärken um?
- Wie kann man seinen eigenen Wirkungskreis vergrößern?
- Kundenpsychologie, was ist das?
- Welches sind die Voraussetzungen für eine gute Kommunikation?
- Wie verkauft man seine eigene Dienstleistung?
- Was ist wichtig beim ersten Kontakt mit dem Kunden?
- Vortragstechnik zur Steigerung der eigenen Wirkung.
- Wie gehe ich mit Reklamationen um?

##### Dauer

2 Tage

##### Methoden

Inputs, Vertiefung, Präsentationen, Gruppen- und Einzelarbeiten