

## Seminar

### „Zwischenmenschliche Beziehungen aufbauen und gestalten“ Kundenorientierte Kommunikation im persönlichen Gespräch

#### Seminarziele

Die Teilnehmer wissen um die Bedeutung ihres Gesprächsverhaltens im persönlichen Kontakt mit dem Kunden. Sie helfen kundenorientiert weiter, lösen schwierige Gesprächssituationen auf und agieren lösungsorientiert.

#### Zielgruppe

Mitarbeiter mit direktem persönlichen Kontakt zu Kunden und Interessenten

Mitarbeiter im front office, Außendienst-Mitarbeiter

#### Seminarinhalte

- **Grundlagen der Verhaltens- und Verkaufspsychologie**

Wie funktioniert Kommunikation, mit welchen Sinnen empfangen Sie, wie schaffen Sie ein positives Gesprächsklima, welche Wirkung haben Körpersprache und Sprache im Dialog, was bedeutet das Eisberg-Modell?

- **Kunden- und Serviceorientierung im Gespräch**

Was heißt Service, was kann jeder einzelne dazu beitragen, wie leben Sie Service gegenüber Ihren Kunden oder Interessenten, wie reagieren Sie im Kundensinne, welche Wirkungslogik besteht zwischen innerer Einstellung und äußerer Wirkung?

- **Der Kommunikationsprozess**

Wie vermeiden Sie Missverständnisse, was bedeutet „Aktives Zuhören“, wie gehen Sie auf Probleme des Gesprächspartners bewusst ein und behalten dabei eigene Interessen im Auge, wie reagieren Sie in Konfliktsituationen, wie erreichen Sie eine Klärung auf der Sachebene?

#### Seminardauer

zwischen 1-3 Tage

individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten