

Seminar

Kundenorientierte Kommunikation



Der Kunde/die Kundin ist König/-in!? Die Ergebnisse aktueller repräsentativer Umfragen zeigen anderes: Danach sind fast zwei Drittel der Befragten der Meinung, dass dieser Satz immer weniger gilt, oft nur noch ein Lippenbekenntnis sei. Langfristig erfolgreich sind aber nur die Unternehmen, die die Wünsche und Erwartungen ihrer Kunden/Kundinnen kennen und in der Lage sind, die zu erfüllen – mit einer kundengerechten Organisation und vor allem: mit Mitarbeiter/-innen, die kundenorientiert und kundenfreundlich agieren und kommunizieren. Das heißt: Sie sind in der Lage, sich immer wieder auf unterschiedlichste Menschen, Persönlichkeiten, Temperamente und Bedürfnisse einzustellen und auch in schwierigen Situationen angemessen und professionell zu agieren. Und dabei geht es nicht um aufgesetzte und einstudierte Floskeln, sondern um etwas, das sich alle wünschen: Verständnis und Respekt.

Inhalt

- Grundlagen der Gesprächsführung
 - Rahmenbedingungen und Kriterien für „gelungene“ Gespräche
 - Ursachen für defekte Kommunikation: Fehlinterpretationen und Missverständnisse
 - Reflexion und Analyse des eigenen Gesprächsverhaltens
- Kompetenzen der Gesprächsführung - Gesprächstechniken zum Aufbau von Kundenbeziehungen und Eingehen auf Kundenwünsche
 - Kundenbedürfnisse erkennen - Aktives Zuhören
 - Frageformen und Einsatzmöglichkeiten im Kundengespräch - Fragetechnik
 - Der Umgang mit Killerphrasen - bei internen und externen Kunden/Kundinnen
- Kundenorientierte Service- und Beratungsgespräche
 - Zielorientierte Gesprächsvorbereitung und strukturierter Gesprächsablauf - Was wollen Sie dem Kunden/der Kundin vermitteln?
 - In Einklang mit dem Kunden/der Kundin kommen - Verschiedene Arbeitsstile und Möglichkeiten zum „Stilumschalten“
 - „Nutzenlocker“ und positive Rhetorik - überzeugend argumentieren
- Was tun, wenn der Kunde „schwierig“ wird?
 - „Schwierige“ Kunden - Verhaltensmerkmale und Umgangsstrategien
 - Umgang mit „Triggern“ und Negativfiltern
- Körpersprache im Kundenkontakt
 - Die Bedeutung der Körpersprache für die Kommunikation
 - Positive Signale setzen - Körpersprache beherrschen und nutzen

Zielsetzung

Die Teilnehmer/-innen reflektieren ihr Gesprächsverhalten und trainieren anhand verschiedener Übungen den Einsatz von Gesprächstechniken, um – auch in schwierigen Situationen - Kundenbedürfnisse zu erkennen und Kundenbeziehungen zu festigen.

Zielgruppe

Interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Bereichen der Unternehmen

Preis

590 € nach § 4 Nr. 22 a bzw. § 4 Nr. 21 a UStG umsatzsteuerfrei | Änderungen vorbehalten

inkl. Lernmaterial und Tagungsgetränke

Informationen zu Fördermöglichkeiten finden Sie unter
www.ihk-akademie.de/foerderung

Termininformation

Ort	Datum	Uhrzeit	VA-Nr.
Bielefeld	05.06.2025 - 06.06.2025	09:00 - 16:30 Uhr	22807
Bielefeld	09.10.2025 - 10.10.2025	09:00 - 16:30 Uhr	22810
Bielefeld	06.05.2026 - 07.05.2026	09:00 - 16:30 Uhr	27058
Bielefeld	01.10.2026 - 02.10.2026	09:00 - 16:30 Uhr	27061

16 UStd. / 2 Termine

Sie möchten diese Weiterbildung gerne exklusiv für Ihr Unternehmen buchen? Sprechen Sie uns an!

Weitere Informationen sowie die Online-Anmeldung finden Sie unter www.ihk-akademie.de

Wir sind gerne für Sie da —
online, telefonisch und vor Ort.

Service-Line: 0521 554-300

E-Mail: info@ihk-akademie.de

Montag bis Donnerstag, 08:00 bis 17:00 Uhr

Freitag, 08:00 bis 15:00 Uhr

IHK-Akademie Ostwestfalen GmbH

Elsa-Brändström-Straße 1 - 3

33602 Bielefeld

www.ihk-akademie.de