

**Seminar**

# Kundenorientierte Kommunikation

 **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

560 € 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](http://www.ihk-akademie.de/foerderung)

## Termininformation

Ort	Datum	Uhrzeit	VA-Nr.
Bielefeld	11.04.2024 - 12.04.2024	09:00 - 16:30 Uhr	19231
Bielefeld	05.09.2024 - 06.09.2024	09:00 - 16:30 Uhr	19234

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](http://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](mailto:info@ihk-akademie.de)  
Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr

IHK-Akademie Ostwestfalen GmbH  
Elsa-Brändström-Straße 1 - 3  
33602 Bielefeld

[www.ihk-akademie.de](http://www.ihk-akademie.de)