

Seminar

Fit für das nächste Kundengespräch - Teil 1: Voraussetzungen für erfolgreiche Kundenbeziehungen

Inhalt

- Verbale und non-verbale Kommunikation als wichtigste Grundlage
- Erstkontakt (Telefon, im Geschäft, auf einer Messe)
- Die Struktur eines Kundengespräch
- Kundengespräche vorbereiten
- Individuelle Begrüßung, Sympathie erzeugen
- Bedarfsermittlung: die richtigen Fragen und aktives Zuhören
- Der Kunde im Mittelpunkt: positive Formulierungen und Nutzenargumente
- Strategien zur Einwandbehandlung

Zielsetzung

Die Teilnehmer/-innen erarbeiten in diesem Training, wie sie in allen Situation innerhalb der Kundenbeziehung souverän und sicher auftreten. In praxisrelevanten Kundengesprächen verschiedener Branchen wird der kommunikative Werkzeugkasten für Sie zusammengestellt und schafft die nötige Motivation für einen zufriedenstellenden Kundendialog. Mit modernen Trainingsmethoden, wie Rollenspielen oder Videoanalysen wird das Verhalten, unterlegt von wertvollen Tipps, verbessert.

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die den Kunden betreuen und für Kundenservice, Verkäufe und Beratung verantwortlich sind.

Preis

280 € 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.
Minden	25.01.2024	09:00 - 16:30 Uhr	19589

8 UStd. / 1 Termin

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 Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr

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

www.ihk-akademie.de