

Kunden verstehen und gewinnen

Mitarbeiter im Innen- und Kundendienst haben eine Vielzahl von Kundenkontakten. Das persönliche Verhalten und die jeweiligen Leistungen tragen wesentlich zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei. Kritische Situationen (Reklamationen, verärgerte bzw. schwierige Kunden, Stressmomente) müssen professionell und kundenorientiert gemeistert werden. Möglichkeiten von Zusatzverkäufen sind konsequent zu nutzen.

Die neusten Erkenntnisse der Gehirnforschung zeigen, dass der Mensch ein zutiefst emotionales Wesen ist. Bei jedem Kundenkontakt geht es deshalb um Emotionen. Jeder Mitarbeiter hat als emotionaler Bedeutungsträger und Emotionsauslöser eine entscheidende Bedeutung. Als Grundsatz gilt: Immer möglichst viele positive Emotionen auslösen und negative tunlichst vermeiden. Dabei muss berücksichtigt werden, dass sich Menschen unterscheiden. Was bei einem Kunden positive Emotionen auslöst, kann bei einem anderen Kundentyp negativ sein.

Viele wenden (bewusst oder unbewusst) die sogenannte goldene Regel an: Behandle andere so, wie du selbst gerne behandelt werden möchtest. Diese Regel erscheint logisch und richtig, funktioniert aber nur, wenn der Gesprächspartner uns ähnlich ist. Im Kundenkontakt muss deshalb die Platinregel angewendet werden: **Behandle andere so, wie diese behandelt werden möchten!**

Mit dem Trainingsprogramm **Erfolgreicher Kundenkontakt** werden

- die Wichtigkeit der Kundenorientierung bewusst gemacht,
- das Bewusstsein über die eigene Wirkung gestärkt,
- der Umgang mit Emotionen (von sich selbst bzw. von anderen) verbessert,
- die Bedeutung und Steuerung der eigenen Einstellung aufgezeigt,
- Grundlagen für ein professionelles Verhalten im Kundenkontakt vermittelt sowie
- der Umgang mit kritischen Kundensituationen (Reklamationen, Stressmomente, schwierige Kunden etc.) trainiert.

Inhalte

Kundenkontakt und Verkauf

- Unsere Tätigkeit aus Kundensicht (Kundenerwartungen)
- Jeder Kundenkontakt ist eine Verkaufstätigkeit
- Nutzung von Zusatzverkäufen

Erfolgreiche Gesprächsführung

- Der erste Eindruck entscheidet, der letzte der bleibt
- Was löst negative Emotionen aus (Don'ts)
- Wie erzeugen wir positive Emotionen (Do's)
- Optimale Wirkung am Telefon und im Direktkontakt
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Professionelles Verhalten bei Reklamationen

Sich selbst und andere besser verstehen

- Die INSIGHTS DISG Persönlichkeitstypen
- Eigenschaften und Verhaltensweisen der 4 Grundtypen
- Mischtypen und Flexibilität
- Auswertung der individuellen INSIGHTS Persönlichkeits-Analyse
- Menschentypen im Direktkontakt und am Telefon erkennen
- Anpassung der Gesprächsführung auf die Menschentypen

Erfolgreich mit sich selbst umgehen

- Die Bedeutung und Steuerung der eigenen Einstellung
- Die Wirkung der eigenen Persönlichkeit erkennen
- Selbstmotivation und Aufbau einer positiven Einstellung
- Bewältigen von Stresssituationen

Trainer

Das Training wird geleitet von Lukas Meierhofer. Er ist seit 1999 selbständiger Trainer und Coach in Verkauf, Führung und Teamentwicklung. Trainer- und NLP- Ausbildung INtem Mannheim und INSIGHTS MDI Akkreditierung bei Frank M. Scheelen. Weitere Informationen unter www.meierhofer-partner.ch.

Durchführung

Das Trainingsprogramm umfasst 3 Intervalle à 4 Stunden mit dazwischenliegenden Umsetzungsphasen.

| | | |
|-----------------|----------------|---------------|
| Termine: | 12. April 2018 | 08.00 – 12.00 |
| | 24. April 2018 | 08.00 – 12.00 |
| | 15. Mai 2018 | 08.00 – 12.00 |

Ort: Sorell Hotel Arte, 8957 Spreitenbach (Tel. 056 418 42 42)

Kosten: CHF 980 pro Teilnehmer (exkl. Mehrwertsteuer), inkl. ausführliche Unterlagen mit Arbeits- und Verpflichtungsblättern zur Umsetzung der Trainingsziele und persönliche Checklisten zur Selbstkontrolle, INSIGHTS Verhaltens-Farbanalyse (Selbstanalyse), Räumlichkeiten und Pausengetränke.

Anmeldung: Mit beiliegendem Anmeldeformular. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

MEIERHOFER UND PARTNER

Giessereistrasse 16
CH-8005 Zürich

www.meierhofer-partner.ch

Tel +41 43 960 30 11

Fax +41 43 960 30 12

info@meierhofer-partner.ch

Anmeldeformular

Wir interessieren uns für das Programm **Erfolgreicher Kundenkontakt**:

| | |
|----------------------|--|
| Firma | |
| Adresse | |
| PLZ/Ort | |
| Kontaktperson | |

Für das Training in Spreitenbach mit Start am 12. April 2018 **melden wir folgende Teilnehmer an:**

| Name | Vorname | E-Mail |
|-------------|----------------|---------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Die Anmeldungen werden nach Eingangsdatum berücksichtigt.

Einsenden an: MEIERHOFER UND PARTNER
Giessereistrasse 16
8005 Zürich

Fax: 043 960 30 12

E-Mail: info@meierhofer-partner.ch

Zahlungsbedingungen:

100% bei Anmeldung. Bei Absage vor Veranstaltungsbeginn verfällt die Gebühr. Ein Ersatzteilnehmer kann selbstverständlich gestellt werden.