

## SEMINARTITEL

# Gute Kommunikation im Service-Außendienst

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Unternehmen, die zwar nicht als Verkäufer unterwegs sind, aber als Servicemitarbeiter, Monteur, Berater oder Dienstleister im Rahmen einer Außendienstarbeit mit externen Gesprächspartnern freundlich kommunizieren und wertschätzende Gespräche mit guten Lösungen führen müssen.

## AUSGANGSLAGE

Im Außendienst ergeben sich immer wieder vielfältige Kommunikationssituationen mit externen Gesprächspartnern, die einerseits Chancen für eine erfolgreiche Vertretung des eigenen Unternehmens und gute Gesprächsergebnisse bieten, auf der anderen Seite aber auch das Risiko von Widerständen und Konflikten in sich bergen. Dies gilt gerade bei Menschen, die nicht als geschulte Verkäufer unterwegs sind, sondern im Rahmen einer Dienstleistung mit Kunden in Kontakt treten. Hier ist es notwendig, auf der einen Seite das eigene Unternehmen gut zu repräsentieren, auf der anderen Seite aber schwierige Kommunikationssituationen freundlich und zielgerichtet bewältigen zu können.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt Ihnen Techniken und praxisorientierte Tipps für eine sichere Gesprächsführung sowie ein menschliches und zielorientiertes Verhalten, um aus einem Gespräch mit dem Kunden gute Ergebnisse zu entwickeln. Im Seminar werden eine sinnvolle Vorbereitung, Herangehensweise und Durchführung einer erfolgreichen Kommunikation mit einem externen Gesprächspartner dargestellt. Praktische Übungen verhelfen Ihnen bei der konkreten Umsetzung des Erlernten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche persönlichen Eigenschaften muss ich als Service-Außendienstler mitbringen?
- Wie baue ich die ersten Vorurteile ab?
- Welcher Kommunikationsstil ist bei einer guten Gesprächsführung besonders wichtig?
- Welcher Leitfaden dient einer guten Gesprächsführung?
- Das "Esel-Möhre-Prinzip"
- Wie gehe ich mit Aggressionen und Widerständen um?
- Welche konkreten Frage- und Abschlusstechniken gibt es und wann kann ich diese einsetzen?
- Praxistipps für gute Gespräche
- Rollenspiele zu konkreten Gesprächssituationen

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erlangen eine größere Sicherheit in ihren persönlichen Gesprächen. Ebenfalls erlernen Sie Methoden und "Kniffe" aus der Praxis, die Ihnen im Umgang mit schwierigen Kommunikationssituationen helfen. Im Seminar erhalten Sie funktionierende Werkzeuge, um Menschen besser zu verstehen und ihre Motivation wertschätzend in die von Ihnen gewünschte Richtung lenken zu können. Mit Übungsbeispielen aus Ihrem Praxisalltag bekommen Sie im Training einen konkreten Handlungsleitfaden für Ihre persönlichen Problemstellungen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Notieren Sie bitte vor dem Seminar, in welchen Gesprächs- und Verhandlungssituationen bisher bei Ihnen Schwierigkeiten aufgetreten sind. Woran lag das? Was genau waren die Hürden? Haben Sie schon über Lösungen nachgedacht? Bringen Sie diese Fallbeispiele gerne ins Seminar mit.

## DAUER

1 Tag