

# Kundenkontakte wertschätzend gestalten

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte des Innendienstes, die schriftlich, telefonisch oder persönlich im Rahmen von Kurzkontakten oder Beratungen mit Kunden kommunizieren.

## AUSGANGSLAGE

Innendienstmitarbeiter haben oft das Problem, nicht direkt mit dem Kunden konfrontiert zu sein. Der Kunde hat kein "Gesicht". Demzufolge kursiert unterschwellig die Meinung: "Das Einzige, was den täglichen Arbeitsablauf stört, ist der Kunde". Diese Haltung, verstärkt durch die täglichen Routinen, Stress und knappe Personalkapazitäten macht es schwer, den Kunden oder Interessenten des Unternehmens immer wieder in den Fokus seines Engagements zu stellen. Die positive Kundenansprache und eine begeisterte Kundenkommunikation ist in vielen Bereichen nach wie vor ein Ereignis, welches im Alltag unter zu gehen droht. Gleichzeitig wird gerade die Schnittstelle Innendienst-Kunde sehr kritisch beobachtet und kommentiert. Für viele Mitarbeiter im Innendienst ist es eine Herausforderung, die eigene Leistung über die rein fachliche Kompetenz hinaus für den Kunden auch in eine positive Wahrnehmung zu führen.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar zeigt für die Zielgruppe der Innendienstmitarbeiter auf, welche Bedeutung der Kunde für das Unternehmen hat, wie man mit Kundenbegeisterung erfolgreiche Kontakte durchführt und mit welcher Vorgehensweise eine dauerhafte emotionale und positive Kundenkommunikation entsteht. Durch eine Vertiefung von Erkenntnissen aus der modernen Kommunikationswissenschaft werden mit den Teilnehmern funktionierende Problemlösungen anhand von konkreten Fallbeispielen erarbeitet.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Bedeutung hat ein Kunde?
- Wie laufen Kundenkontakte im normalen Alltag ab?
- Welche Bedürfnisse hat der Kunde?
- Wie funktioniert erfolgreiche Kommunikation?
- Wie vermittele ich Wertschätzung bei einer Meinungsverschiedenheit?
- Wie kann ich Kunden begeistern?
- Wie erlange ich eine dauerhaft positive und emotionale Kundenkommunikation?
- Praktische Rollenspiele zur Umsetzung des Erlernten

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar wird die emotionale Kompetenz der Teilnehmer erweitert und die Fähigkeit gesteigert, auch als Innendienstmitarbeiter Kunden durch ein verbessertes persönliches Verhalten zu gewinnen und zu binden. Ergebnis ist ein gesteigerter Kommunikationserfolg und eine höhere Arbeitszufriedenheit und damit – zufriedener Kunden.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Training sollte die bestehende Qualität der Beziehung zum Kunden reflektiert werden. Für Praxisbeispiele wäre es schön, einzelne konkrete "Fälle" mitzubringen oder bestehende Probleme kurz zu skizzieren.

## DAUER

2 Tage