

Kundenempfang und Kundendienst

Referenz: MAN040

Kategorien: **MANAGEMENT**, **PERSÖNLICHE ENTWICKLUNG**

SPRACHE(N):



FR

DAUER:

2 TAG(E)

ZIELE

- Eine positive, kundenorientierte Haltung annehmen
- Die Besonderheiten des telefonischen Empfangs verstehen
- Die besten Techniken bei Kontaktaufnahme durch den Kunden
- Die Schlüsselemente zwischenmenschlicher Kommunikation verstehen
- Schwierige Situationen und Reklamationen managen

Ein Plus dieser Schulung: Ein Schauspieler ist zur Belebung der konkreten Situationsbeispiele anwesend.

Teilnehmerkreis:

Verkäufer(innen), Telefonisten/-innen Mitarbeiter(innen) eines Callcenters, jede Person in (persönlichem oder telefonischem) Kontakt mit Kunden

INHALT

1. Die Schlüsselemente des Kundenempfangs verstehen und einsetzen

- Der erfolgreiche erste Kontakt, am eigenen Auftreten und an der Körpersprache arbeiten
- Spezifische Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden erkennen
- Körpersprache erkennen und verstehen
- Den eigenen Einfluss auf die Beziehung erkennen
- Die Gegenseitigkeit der Verhaltensweisen
- Mit drei Schlüssel-Herangehensweisen einen "kontrollierten" und professionellen Empfang sicherstellen

2. Professionell handeln

- Die Auswirkungen des Kundenempfangs auf das Image des Unternehmens
- Sich selbst kennen, um mit den eigenen emotionalen Reaktionen besser umzugehen
- Vertrauensverhältnis und gegenseitiger Respekt

- Anpassung an kulturelle Unterschiede
- Mit Unvorhergesehenem umgehen und proaktiv sein

3. Sich auf den Umgang mit schwierigen Situationen vorbereiten und diese trainieren

- Potenziell sensible Situationen erkennen, um sich darauf einzustellen
- Die eigenen Ressourcen zum Einsatz bringen, um schwierige Situationen ruhig anzugehen
- Mit manipulativer oder aggressiver Haltung des Kunden umgehen

PÄDAGOGIK

Theoretische Präsentationen, Rollenspiele mit einem Schauspieler, Erfahrungsaustausch

ANFORDERUNGEN

Für diese Schulung sind keine besonderen Voraussetzungen erforderlich.

Cette formation est disponible en formule intra-entreprise