

Kommunikationstraining in Kundenbeziehungen

Inhalte

- Die Bedeutung des (internen und externen) Kunden
- Die Psychologie der Kundenbeziehung
- Die (un-)ausgesprochenen Fragen des Kunden - und ihre Antworten
- Störungen in der Kundenbeziehung
- Kommunikation auf verschiedenen Ebenen
- Die Techniken der professionellen Kundenkommunikation
- Aktives Zuhören
- Die persönliche Ansprache
- Die Sie - Ansprache
- Stimme und Sprechweise
- Kundenorientiert formulieren

Ziele

Professionellen Kommunikation im Berufsleben erlernen und anwenden, intern und zu Kunden.

Methoden

Input-Phasen, Interaktive Übungen, praktische Anleitungen, Szenisches Spiel, Gruppen- und Einzelübungen, Erfahrungsaustausch, Reflexionsphasen

Teilnehmerkreis

Mitarbeiter mit Kontakt zu (internen und/oder externen) Kunden, die die Grundlagen erlernen und an ihren kommunikativen Fähigkeiten arbeiten möchten.

Dozentin

Christiane Gladen Unternehmensberaterin und Trainerin mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Vertrieb, Telefon und Kommunikation.

Termine:

2 –tägig

Uhrzeiten:

Von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Tagessatz:

Inhouse 1.900,- € + MwSt.

Die Teilnehmerzahl wird gemeinsam abgestimmt, sollte ab 14 nicht überschreiten.

Veranstaltungsorte

INHOUSE oder alternativ:

BBC Essen-Mitte

Business Bildungs Center GmbH
Ribbeckstr. 6 , 45127 Essen

Kontakt

Katja Arncken
Tel.: 02054 – 928 06
Katja.arncken@bbc-nrw.de