

## **Kundenorientierung im Betrieb**

–der richtige Umgang mit dem Kunden

Ob der Kunde am Telefon, persönlich oder per E-Mail mit dem Auszubildenden oder jungen Beschäftigten in Kontakt tritt, der „Ton“ macht die Musik und die Beherrschung einiger Techniken und Umgangsregeln. Dabei hilft es unterschiedliche Kundentypen zu erkennen, aber auch wie man selber auf Andere wirkt und wie das nun Erfolge unterstützen aber auch verhindern kann.

Hier geht es um die Kommunikation im Verkaufsgespräch, bei Beschwerden, mit schwierigen Kunden oder mit Kundeneinwänden.

### **Inhalte**

#### **Kundenorientierung im eigenen Betrieb**

- Definition
- Die wirklichen Wünsche des Kunden

#### **Grundsätze im Umgang mit den Kunden**

- Sieben Grundsätze

#### **Kundenorientiert im Verkauf**

- Vier Regeln im Verkauf
- Zehn-Punkte-Verkaufsstrategie

#### **Umgang mit Beschwerden**

- Beschwerde als Chance

#### **Umgang mit schwierigen Kunden**

- Spezielle Situationen
- Gegenmittel

#### **Umgang mit Einwänden**

- Die fünf Typen von Einwänden
- Typische Einwände und ihre Entkräftungen

### **Ihr Nutzen**

Sie lernen

- was Kundenorientierung bedeutet
- welche Grundsätze es in ihrem Umgang mit dem Kunden gibt
- wie sie mit Beschwerden, schwierigen Kunden und Einwänden umgehen können

### **Ziele**

Vom eigenen Erkennen durch TUN!

### **Methoden**

Trainerinput, Einzelarbeit, Gruppenübungen und Erfahrungsaustausch.

In dieser Schulung erhalten Sie übersichtliche Arbeitsunterlagen, mit denen Sie angeregt werden, das Gelernte zu notieren.

Übungsaufgaben sorgen für die Eigenkontrolle.

### **Teilnehmerkreis**

Auszubildende und junge Beschäftigte, die mit Menschen zu tun haben und diesen auf einem konfliktfreien Bereich begegnen wollen.

### **Dozentin**

**Katja Arncken**, Staatl. Gepr. Betriebswirtin, Unternehmensberaterin, Trainerin und Ausbilderin IHK

Termine nach Absprache.

### **Uhrzeit & Dauer**

Das Seminar dauert 1 Tag von 09.00–17.00 Uhr

**Tagessatz: 1650 € + MwSt.**

Die Teilnehmeranzahl wird gemeinsam abgestimmt, sollte aber 10 nicht überschreiten.

### **Veranstaltungsort**

**INHOUSE** oder alternativ:

**BBC Essen Mitte – Ostviertel**  
**Business Bildungs Center GmbH**  
Ribbeckstraße 6 • 45127 Essen

### **Kontakt:**

**BBC Backoffice**  
Katja Arncken  
Tel.: 0201/83094610  
E-Mail: backoffice@bbc-nrw.d