

Kundenorientierte Kommunikation - gelebte Kunden- und Erfolgsorientierung

- Die gelungene Interaktion mit dem externen und internen Kunden: Wahrnehmen – verstehen – sich einstellen – überzeugen – gemeinsam gewinnen
- Die Weisheit des (Unternehmens-)Erfolgs
- Die Kunst authentisch zu kommunizieren (leben)

Zweitägiges Intensivtraining

Ausgangslage: Die Weisheit des (Unternehmens-) Erfolgs

Der dauerhafte Erfolg eines Unternehmens wird durch passende Produkte und Dienstleistungen gesichert – jedoch nur dann, wenn Mitarbeiter motiviert und engagiert sind, wenn sie authentisch, d.h. natürlich interagieren und in der Lage sind situativ mit den verschiedensten externen und internen Gesprächspartnern zu kommunizieren.

Ziel der Trainingsmaßnahme

Die Mitarbeiter im Kundenkontakt sollen ihre Haltung in der Interaktion mit Kunden weiterentwickeln und somit ihre Kompetenz und Professionalität ausbauen. Sie sollen Gespräche respektvoll, wertschätzend, offen und vertrauensvoll führen, um die Gesprächspartner durch ihre professionelle Kommunikation positiv zu emotionalisieren.

Die Kommunikations- und Aktionsflexibilität der Mitarbeiter wird erweitert, so dass sie in der Lage sind, sich schnell und wirksam auf die unterschiedlichsten Kundentypen einzustellen. Sie werden dem Kunden auch in schwierigen Situationen dank ihrer persönlichen Sicherheit, professionellen Fach-, Kommunikations- und Verhaltenskompetenz das Gefühl geben, bei ihnen in den richtigen Händen zu sein und mit einem kompetenten, fairen Partner zusammenzuarbeiten.





Inhalte

- **Kommunikationspsychologie: Kommunikationsregeln und Kommunikationsstörungen**

Verbale Kommunikation: Informationen werden nicht so empfangen, wie der Sender sie zu übermitteln glaubt. Informationen werden vom Empfänger generalisiert, getilgt und verzerrt

Die Teilnehmer lernen wie wichtig es ist, empfänger-(kunden-)orientiert zu kommunizieren, speziell im Kundenkontakt während schwieriger Situationen.

- **Achtsam und absichtslos zuhören**

Ein gutes Gespräch kann nur durch offenes und absichtsloses Zuhören gelingen. Richtiges Zuhören ist die Grundlage eines jeden erfolgreichen Gesprächs

Die Teilnehmer lernen Techniken kennen, die es ihnen ermöglichen mit Geduld achtsam und absichtslos zuhören zu können, um den Kunden auch zu verstehen und Kommunikationsstörungen zu vermeiden.

- **Schärfen der Wahrnehmung**

Entwickeln einer klaren und scharfen Wahrnehmung im Kundengespräch

Für ein ziel- und erfolgsorientiertes Kundengespräch ist eine hohe Wahrnehmung besonders wichtig, um die Kommunikations- und Verhaltensweise wirksam auf den Kunden einstellen zu können.

Die Teilnehmer lernen ihre Wahrnehmungsfähigkeit auf den visuellen und auditiven Kanälen zu schärfen und die nonverbalen sowie verbalen Informationen des Kunden klar wahrzunehmen.

- **Vorannahmen (Projektionen) – eines der größten Probleme in der Kundenkommunikation**

Reiz-Reaktionsmuster/Bewertungen, Interpretationen und Vorannahmen

Durch unbewusst ablaufende Reiz-Reaktionsmuster (falsche Vorannahmen, Interpretationen, Bewertungen und starre Verhaltensmuster) werden in Kundengesprächen verzerrte Situationen erzeugt, die allzu oft das



Selbstbewusstsein mindern und eine erfolgreiche Kommunikation verhindern.

Die Teilnehmer lernen, wie Reiz-Reaktionsmuster entstehen. Sie lernen, sie bei sich zu erkennen, sie zu unterbrechen und somit eine wichtige Plattform für ein erfolgsorientiertes Kundengespräch zu erzeugen.

- **Die richtige Haltung: Mit kühlem Kopf und angemessener Emotion überzeugen; Souveränität und Selbstbewusstsein in schwierigen Situationen**

Selbstakzeptanz ist nötig, um die erforderliche Sicherheit im Kommunikationsprozess zu haben

Die Teilnehmer lernen, welche unangemessenen (falschen) Denkmuster im Dialog mit Kunden, speziell bei Beschwerden, zu einem unangemessenen und somit Erfolg verhindernden Verhalten führen und wie sie diese verändern können, um Kundengespräche künftig professionell und erfolgsorientiert zu führen.

- **Authentizität: Die Kunst mit der natürlichen Autorität zu interagieren**

Charisma, Überzeugungskraft entsteht durch wahrhaftige, natürliche Kommunikation. Auch wenn viele Menschen gerne authentisch sein möchten, sind sie es nicht, weil sie sich an falschen Gegebenheiten orientieren

Die Teilnehmer lernen die sieben Tugenden kennen, die gelebt werden müssen, um ein hohes Maß an Authentizität zu erlangen.

- **In Kundengesprächen kompetent wirken**

Kommunikationspyramide: Mit Stimme und Körpersprache kompetent und vertrauensvoll wirken

Die Weisheit des Erfolgs: Die Kunst mit der natürlichen Autorität zu kommunizieren

Die Teilnehmer lernen, wie sie mit der passenden Stimme, Gestik, Mimik und dem Körperausdruck den Inhalt der Kommunikation so verpacken können, dass er beim Empfänger auch überzeugend kompetent ankommt. „Nicht nur was wir sagen, sondern auch wie wir es sagen, macht den Unterschied.“



- **Freundlichkeit kultivieren, wirksames Beziehungsmanagement: Den Kunden gekonnt abholen und verstehen**

Der gute Draht zum Kunden

Die Teilnehmer lernen, wie sie nonverbal und verbal Sympathie und Vertrauen aufbauen können und dem Kunden das Gefühl vermitteln, dass sie ihn auch sicher verstehen. Die Basis für eine erfolgreiche Kommunikation ist somit gewährleistet.

- **Argumentationshandbuch für schwierige Situationen, bei Beschwerden und Reklamationen**

Die Teilnehmer lernen, wie sie flexibel und erfolgreich auf Einwände, Vorwände und Beschwerden des Kunden reagieren und diese zum Positiven verändern. Entscheidungssignale für die präsentierte Lösung werden aus den Einwänden und Beschwerden gefiltert und für einen positiven Vereinbarungsprozess genutzt. Weiter wird die Basis für ein Argumentationshandbuch gelegt.

- **Follow-up: Wichtige Vereinbarungen mit dem Kunden treffen**

Zu einer erfolgsorientierten Gesprächsführung gehört eine strukturierte Gesprächszusammenfassung mit der Vereinbarung von lösungs- und erfolgsorientierten Aktivitäten

Auch bzw. gerade wenn die Gespräche schwierig waren, ist es wichtig, mit dem Kunden Aktivitäten zu vereinbaren, damit dieser genau weiß, wie es für ihn erfolgreich weitergeht.

- **Mitarbeiterspezifische Praxisübungen für erfolgreiche Kundengespräche**

Das Wissen in Übungen integrieren und reflektieren. Von der Wissenskompetenz zur wirksamen Verhaltenskompetenz

Oft erscheint den Teilnehmern das Gelernte einfach und logisch und die praktische Anwendung wird unterschätzt. In den Praxisübungen wird jetzt das neue Wissen integriert und reflektiert. Jeder Teilnehmer hat die Möglichkeit eine Situation aus seiner eigenen Praxis im Rollenspiel zu üben und gemeinsam mit den anderen Teilnehmern und dem Trainer zu reflektieren und zu diskutieren.

- **Umsetzungsziele und Zielvertrag**

Was möchte der Teilnehmer in die Praxis umsetzen?

Jeder Teilnehmer definiert für sich, was er wie in die Praxis umsetzen möchte und formuliert dies verbindlich in einem Zielvertrag, den er mit einem Lernpaten nach drei Monaten gemeinsam reflektiert.

- **Feedback und Trainingsreflexion**





Trainingsmethodik

Die Trainingsinhalte werden vom Trainer (Rüdiger Kreuzer) erklärt und demonstriert. In Kleingruppenübungen erfolgt die Integration aller Trainingselemente von der Wissensebene in die Verhaltensebene. Ein wirksamer und wertschätzender Feedbackprozess unterstützt die Teilnehmer hierbei.

Nutzen

Mit dem Training „Kundenorientierte Kommunikation – gelebte Kunden- und Erfolgsorientierung“ werden die Mitarbeiter Techniken erlernen, um mit externen und internen Kunden sicher und souverän zu kommunizieren. Sie leben eine ausgeprägte Freundlichkeit in der gemeinsamen Interaktion. Auch den kritischen Kunden werden sie das Gefühl vermitteln in den besten Händen zu sein, die beste Lösung zu bekommen und hinterlassen dabei einen professionellen, souveränen Eindruck.

Dieses Training führen wir auch als Inhouse-Training durch.

KreuzerTraining

TRAINING | COACHING | BERATUNG

Am Schulberg 9
65606 Villmar
Telefon 06474 8813 58
info@kreuzer-training.de
www.kreuzer-training.de
www.messeauftrittsberatung.de



Anmeldung zum zweitägigen Intensivtraining Kundenorientierte Kommunikation - gelebte Kunden- und Erfolgsorientierung

TERMINE

Auf Anfrage

UHRZEITEN

09.00 – 17.00 Uhr

TRAININGSORT

Hotel Nassau-Oranien
Am Elbbachufer 12
65589 Hadamar
www.nassau-oranien.de

KOSTEN für 2 Tage Training

€ 1.060,00 pro Person, zzgl. MwSt.

TRAINER

Rüdiger Kreuzer

FIRMENANSCHRIFT

Firma

Straße

PLZ / Ort

Ansprechpartner / Position

Telefon / Telefax

E-Mail

(ggf.) Bestellnummer

TEILNEHMER Frau Herr

Vorname / Name

Position

Telefon

E-Mail

Datum | Unterschrift | Firmenstempel

RECHNUNGSANSCHRIFT (falls abweichend)

Firma

Zusatz

Straße

PLZ / Ort

(ggf.) E-Mail für Rechnungsversand

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Nach schriftlicher Anmeldung erhält der Teilnehmer eine Anmeldebestätigung und die Rechnung für das Training. Die Rechnung ist bis spätestens 14 Tage vor Trainingsbeginn ohne Abzüge zu begleichen, bei kurzfristigen Anmeldungen sofort nach Rechnungserhalt. Im Trainingspreis sind Honorar, Organisations- und Nebenkosten, Getränke, Gebäck in den Kaffeepausen, ein leichtes Mittagsmenü oder –buffet (nur bei ganztägigen Trainings), Trainingsunterlagen sowie ein Teilnehmerzertifikat enthalten.

Die Organisation der Reise obliegt dem Teilnehmer. Ebenso trägt dieser alle anfallenden Kosten für die Übernachtung(en).

Der Teilnehmer verpflichtet sich mit der Anmeldung zur Teilnahme am gesamten Training. Wir erstaten keine Kosten bei späterer Anreise oder vorzeitiger Abreise.

Sollte die angemeldete Person nicht am Training teilnehmen können, hat sie die Möglichkeit bis spätestens 48 Stunden vor Trainingsbeginn einen Ersatzteilnehmer zu benennen (dieser sollte die Voraussetzungen zur Teilnahme erfüllen). Hierfür ist eine verbindliche schriftliche Anmeldung des Ersatzteilnehmers erforderlich. Zusätzliche Kosten entstehen nicht.

Sollte der Teilnehmer das Training stornieren, entstehen folgende Kosten für ihn:

- 50,00 € zzgl. MwSt. Bearbeitungsgebühr bis 29 Tage vor Trainingsbeginn
 - 50% der Teilnahmegebühr ab 28 bis 15 Tage vor Trainingsbeginn
 - Volle Teilnahmegebühr ab 14 Tage vor Trainingsbeginn - auch bei Nichterscheinen
- Maßgeblich für den Zeitpunkt ist der Zugang der Stornierung per E-Mail bei KreuzerTraining.

Sollte KreuzerTraining aufgrund zu geringer Teilnehmerzahlen (bis spätestens 10 Tage vor Trainingsbeginn) oder aus sonstigen wichtigen, von KreuzerTraining nicht zu vertretenden Gründen (Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) absagen müssen, wird die bezahlte Teilnahmegebühr unverzüglich erstattet. Weitergehende Haftungs- und Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

Wir möchten Sie gerne auch weiterhin up-to-date halten. Mit der Bekanntgabe Ihrer E-Mail-Adresse und Telefonnummer erklären Sie sich damit einverstanden, dass KreuzerTraining Sie gelegentlich über Angebote oder neue Themen informiert. Streichen Sie bitte entsprechende Satzteile, sollten Sie Ihre Einwilligung nicht auf diesem Wege geben wollen. Grundsätzlich haben Sie jederzeit das Recht, Ihre Einwilligung zu widerrufen. Hierzu genügt eine E-Mail an info@kreuzer-training.de.

Ihre oben bekanntgegebenen Daten werden für die Vertragserfüllung und Seminarabwicklung verarbeitet und zur Kontaktaufnahme genutzt. [Unsere Hinweise zum Datenschutz gem. DSGVO lesen Sie bitte unter \[www.kreuzer-training.de/datenschutz.html\]\(http://www.kreuzer-training.de/datenschutz.html\).](#)