

So gewinnen, begeistern und sichern Sie Ihre Kunden am Telefon!

Kundenbindung

durch optimale Betreuung am Telefon!

- Intensives Praxis-Training für kundenfreundliches und verkaufsorientiertes Verhalten

Nur zufriedene Kunden bestellen wieder und empfehlen Ihr Unternehmen weiter! Kundenzufriedenheit basiert auf persönlicher Kundenbeziehung, kundenorientiertem Verhalten und richtiger Kundenbetreuung - sei es in der Gesprächsführung, am Telefon, in der Korrespondenz. Pflegen und bauen Sie Ihre Kundenbeziehungen professionell aus, vermeiden Sie Fettnäpfchen und Fehler!

In diesem Praxis-Training erfahren Sie, wie Ihr "wertvoller Kundenschatz" gesichert wird, wie schwierige Situationen/Reklamationen gemeistert werden - kurz, wie Sie im "Kampf um den Kunden" bestehen!

Seminarinhalte:

Wie findet "kundenorientierte" Kommunikation statt?

- * Ihre Kundenorientierung im Alltag - in Verhalten, Gespräch, Telefon, Korrespondenz
- * Ihre Wirkung, Ihr Eindruck, Ihre Überzeugungskraft: die Grundlagen der Kommunikation

Warum rufen Sie Ihren Kunden an? Jeder Anruf ist ein "Verkaufsgespräch"!

- * Wie bereiten Sie sich vor, welche Fakten/Unterlagen brauchen Sie?
- * Wie "stimmen Sie sich ein" (selbsterfüllende Prophezeiung!)
- * Welcher Zeitpunkt ist der beste? Die "goldenen" Anrufzeiten!

Welche Gesprächstechniken sollten Sie kennen und nutzen?

- * Wirkungsvolle Gesprächseröffnungen üben, typische Fehler vermeiden
- * Mit Ihrer Stimme "ankommen", mit Ihrem Lächeln Atmosphäre schaffen
- * Mit Fragen und aktivem Zuhören Kundenwünsche und Bedarf erfahren

Wie erreichen Sie Ihr Gesprächsziel - auch in schwierigen Situationen?

- * Wie argumentieren Sie überzeugend und anschaulich?
- * Wie gehen Sie mit Einwänden, vor allem Preiseinwänden, richtig um?
- * Wie gewinnen Sie an Souveränität und Dialogsicherheit?

Wie können Sie Reklamationen als Chance zur Kundenbindung nutzen?

- * So fangen Sie reklamierende und verärgerte Anrufer/-innen auf
- * So entschärfen Sie konfliktreiche Situationen
- * So bleiben Sie bei Kritik kompetent, sachlich und überlegen!

Üben Sie Ihr optimales Telefonverhalten in praktischen Rollenübungen!

Referentin:

G. Rapke, Trainerin für Kommunikation, Persönlichkeitsentwicklung

Termin/Ort:

7. November 2011, RKW Nürnberg, Frauentorgraben 3, Sem. V-11-427

Uhrzeit/Teilnehmergebühr:

09.00 bis 16.30 Uhr / 329 € (RKW Mitglieder erhalten Nachlass!)
Der angegebene Preis gilt pro Person und beinhaltet die ausführlichen Arbeitsunterlagen,
Tagungsgetränke und Mittagsimbiss!
Abmeldung 7 Tage vor Termin kostenfrei; danach volle Gebühr oder Ersatzteilnehmer/-in!

Fax-Anmeldung: 089/67 00 40 40

Telefon 089/67 00 40 34
email: novello@rkwbayern.de

www.rkwbayern.de

RKW Bayern
Rationalisierungs- und
Innovationszentrum der
Bayerischen Wirtschaft e.V.
Postfach 83 07 49
81707 München

Nürnberg, 07.11.11 / V-11-427

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

e-Mail

Teilnehmer/-innen: Name, Vorname, Funktion

Ansprechpartner/-in - Unterschrift