

Kundenorientiertes Verhalten und moderne Umgangsformen

Kundenservice und Beschwerdemanagement souverän meistern

Kundenservice und Empfang sind das Aushängeschild Ihres Unternehmens. In Zeiten, in denen soziale Einrichtungen wie Kitas oder Seniorenheime im Internet bewertet werden, ist souveräner Service maßgeblich. Guter Kundenservice bedeutet: Freundlichkeit, Engagement, Fachkompetenz und Sympathie. Kundenorientierung bedeutet, immer etwas mehr zu leisten, als der Kunde oder die Kundin erwartet.

Machen Sie Sympathie und Kompetenz zu Ihrem Markenzeichen!

Inhalte:

- Grundlagen der Kundenorientierung
- Kund_innen richtig verstehen (Kundenbrille);
- positive Einstellung, Wertschätzung, Engagement
- persönliches Auftreten, Körpersprache, Ausstrahlung
- Begrüßung und Kontaktaufnahme
- positives Gesprächsklima und Gesprächstechniken
- überzeugende Sprache
- Nutzenargumentation, richtig reagieren auf Einwände und Vorwände
- professioneller Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Ziele

- Professionelle Kommunikation mit dem Kunden;
- kundenorientierte und strukturierte Gesprächsführung;
- freundliche, engagierte und sachliche Gespräche;
- einheitliche und repräsentative Kommunikation mit Kund_innen;
- souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen.

Methodik:

Interaktives und praxisorientiertes Präsenz-Training, Kollektive Fallberatung, Input, Diskussion und Erfahrungsaustausch

Hinweis:

Sollte dieses Seminar Corona-bedingt nicht in Präsenzform stattfinden können, werden wir dieses als Web-Seminar durchführen.

Nummer

53122-061

Datum

29.09.2022

Zeit

09:00 - 16:00 Uhr

Ort

Diözesan-Caritasverband für
das Erzbistum Köln e. V.
Georgstraße 7
50676 Köln

Zielgruppen

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

Referent/in

Brigitta Roder

Trainerin
Coach

Teilnehmende (max.)

12

Reduzierter Preis für Mitgliedsorganisationen

130.00 €

Normaler Preis für Externe

156.00 €

Bildungspunkte (ECTS)

0.60

Pflegepunkte (RbP)

5.00

Ansprechpartner/in

Christine Tameling

Verpflegung

Getränke und Mittagessen

Unterrichtsstunden

8

