

Web-Seminar: Kundenorientiertes Verhalten und moderne Umgangsformen

Kundenservice und Beschwerdemanagement souverän meistern

Kundenservice und sympathisches Auftreten sind das Aushängeschild Ihres Unternehmens. In Zeiten, in denen soziale Einrichtungen wie Kitas oder Seniorenheime im Internet bewertet werden, ist souveräner Kundenservice maßgeblich. Das 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 (Kund_innenbrille)
- 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 Kund_innen
- 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

Nummer

25023-010

Datum

19.09.2023

Zeit

09:00 - 15:30 Uhr

Ort

Web-Seminar mit Zoom

Zielgruppen

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

Referent/in

Carina Lumme

Trainerin

Coach

Teilnehmende (max.)

12

Reduzierter Preis für Mitgliedsorganisationen

130.00 €

Normaler Preis für Externe

160.00 €

Bildungspunkte (ECTS)

0.60

Pflegepunkte (RbP)

8.00

Ansprechpartner/in

Christine Taming

Unterrichtsstunden

8

Material

Seminarunterlagen sind im Preis enthalten.