caritascampus

Weitere Informationen und Online-Anmeldung unter www.caritascampus.de

Web-Seminar: Die Kunden im Blick

Moderne Kundenorientierung und Beschwerdemangment

Kundenservice und symphatisches 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

23224-012

Datum

24.04.2024

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

150.00 €

Normaler Preis für Externe

180.00 €

Bildungspunkte (ECTS)

0.60

Pflegepunkte (RbP)

8.00

Ansprechpartner/in

Christine Tameling

Unterrichtsstunden

8

Material

Seminarunterlagen sind im Preis enthalten.