

Hilfe ein Kunde!

Tagesworkshop



Im heutigen Arbeitsumfeld ist es unerlässlich, dass jeder Mitarbeiter, insbesondere Auszubildende, ein tiefes Verständnis für Kunden und ihre Bedürfnisse entwickelt und angemessene Kommunikationsfähigkeiten besitzt. Der Workshop "Hilfe ein Kunde!" ist speziell darauf ausgelegt, Auszubildenden das nötige Rüstzeug zu geben, um mit internen und externen Kunden professionell und kompetent umzugehen. Mit einer Mischung aus Theorie und Praxis, interaktiven Übungen, Rollenspielen und Feedback-Sessions vermitteln Marco Bauer und Torben Lenz von der Agentur lemontree nicht nur grundlegendes Kundenverständnis, sondern fördern auch praktische Fähigkeiten, die in direkten Kundenbegegnungen und telefonischen Gesprächen entscheidend sind.

Inhalte

1. Einführung in das Kundenverständnis

- Wer oder was ist eigentlich ein Kunde?
- Welche Bedeutung hat ein Kunde für mich persönlich?

2. Kundenerwartungen und Mehrwert-Kommunikation

- Worauf lege ich als Kunde Wert?
- Mehrwert des Kunden verstehen

3. Den Kunden gibt es nicht

- Kundentypen, -motive, -signale
- Zufriedenheit und Begeisterung

4. Kann ich Ihnen helfen?

- Grundlagen der Kommunikation
- Körpersprache und ihre Einzelheiten
- Feedback geben und erhalten
- Kommunikationstechniken und Kundengespräche
- Aktives Zuhören

5. Telefonkommunikation

- Besonderheiten und Techniken der Kommunikation am Telefon

6. Authentizität in der Kundenkommunikation

- Bedeutung von Authentizität und persönlicher Integrität.

Zielgruppe

Auszubildende aller Ausbildungsjahre und Studierende mit internem oder externem Kundenkontakt

Termin

11. November 2024, 08.30-16.30 Uhr
BZW Bildungszentrum Wittgenstein GmbH
Limburgstraße 74, 57319 Bad Berleburg

Kosten

219,- € inkl. Getränke und Mittagessen

Onlineanmeldung

<https://forms.office.com/e/tyHEvMucrp>

Kontakt

Heide Becker, 02751/44523-12, h.becker@bz-wittgenstein.de

