



Angebot | Trainings zur Stärkung der Kundenorientierung (Seminarmarkt Gesuch 919)

Aufgabe

Begeisternde und motivierende Durchführung von Trainings zur Stärkung der Kundenorientierung im Verkauf, um langfristig einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil sicherzustellen.

Ziele

Die Teilnehmer/innen

- können sich in die Kundinnen und Kunden noch besser hineinversetzen und verstehen, was diese an Kundenorientierung brauchen
- werden sich ihrer persönlichen Wirkung in der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden bewusst
- erweitern ihr Verhaltensrepertoire in der Bewältigung schwieriger Gesprächssituationen
- erwerben die Techniken einer erfolgreichen Gesprächsführung und sind in der Lage, diese Techniken anzuwenden

Die genaue Zieldefinition erfolgt in Absprache mit den Auftraggebern.

Mögliche Inhalte

- Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Kund/innen
- Persönliche Botschaft | nonverbale Kommunikation kundenorientiert steuern
- Dos and Don'ts in der Kundenkommunikation

Die genaue Definition der Inhalte erfolgt in enger Absprache mit den Auftraggebern.





Fragen zum Start

Die Themen, Inhalte, Ziele und Rahmenbedingungen gilt es bei einem gemeinsamen Vorgespräch mit dem Auftraggeber genauer abzustimmen.

Zum Beispiel unter folgenden Fragestellungen:

- Welche Ziele verfolgen Sie mit den Trainings?
- Wie klar sind die Trainings zur Stärkung der Kundenorientierung in die strategische Ausrichtung des Unternehmens eingebunden? Wie stark ist dieses Thema bereits bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Verkauf verankert?
- Woran genau erkennen Sie, dass das Training erfolgreich war? Woran werden Sie erkennen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kundenorientierter agieren?

Methoden

Praktische Übungen und kollegiales Coaching werden in diesem Workshop ein unabdingbares "Muss" sein. Kommunikation lässt sich nicht "erhören", sondern muss und darf von den Teilnehmenden erlebt werden.

Arbeitsprinzipien

- Die Lernziele des Trainings werden mit Ihnen abgesprochen, Umsetzungsmöglichkeiten und -hindernisse bedacht = Beratung top down.
- Das Training wird individuell nach den Wünschen und Bedürfnissen der Teilnehmer/innen gestaltet = Training bottom up.
- Die Teilnehmer/innen sind aktiv in das Trainingsgeschehen einbezogen und haben viel Gelegenheit, den Schulungsinhalt an Beispielen aus ihrem Arbeitsalltag auszuprobieren.
- Entscheidend ist nicht eine beeindruckende Show, sondern allein der Umsetzungserfolg – die Machbarkeit des Geübten in der späteren Praxis. Aber natürlich ist auch die Show gut! ;-)



Profil | Eva Koch

Eva Kochs gestaltet begeisternde und wirksame Trainings und Entwicklungsprozesse. Spezialgebiet: interne und externe Kommunikation, lösungsorientierter Umgang mit schwierigen Situationen, gelebte Kundenorientierung.

Ihr Stil: lösungsorientiert, humorvoll, stärkend



Kompetenz

- Teamentwicklung | Strukturen offenlegen, Lösungen entwickeln. Zusammenarbeit kraftvoll und transparent gestalten.
- Gelebte Kundenorientierung: vom Leitbild zum Verhalten.
- Qualitätsentwicklung zwischen internen Anforderungen und Kundenorientierung | Individuelle Karriereplanung und Weiterentwicklung von Nachwuchsführungskräften.
- Interne und externe Kommunikation | Neue Wege denken und umsetzen.
- Arbeitssprachen | Deutsch und Spanisch

Qualität

- Erwachsenenbildnerin (Master of Arts), Otto-Friedrich-Universität Bamberg und Sozialmanagerin (Bachelor of Arts), HS Nordhausen
- Ausbildung zur Solution Focus Beraterin (ReischReisch SolutionFocus GmbH)
- 3 Jahre Berufserfahrung als Kundenbetreuerin in Marketing/Vertrieb
- Train the Trainer – Ausbildung



Referenzen | Stärkung der Kundenorientierung

Bayerischer Bauernverband (BBV):

Training aller Assistentinnen und Assistenten des Verbandes „Erfolgreiche Kommunikation mit Mitgliedern – am Telefon und persönlich.“ Zentrale Themen: lösungsorientierte Gesprächsführung und Umgang mit schwierigen Kunden/Mitgliedern. Identifikation mit dem Verband fördern und entsprechende Kommunikationsstrategien entwickeln.

Fraunhofer-Gesellschaft (FhG)

Workshop Lösungsorientierte Gesprächsführung, Kreativitätsworkshops zur Entwicklung neuer Projektideen, Karrierecoaching für Führungskräfte. Zentrale Themen: Umgang mit schwierigen (Gesprächs-) Situationen. Zielorientierte Kommunikation mit Kunden aus Industrie und Handel.

Caritas-Gemeinschaft für Pflege- und Sozialberufe Bayern e. V.

Training für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema „Wertschätzende Kommunikation“. Zentrale Themen: Was genau bedeutet „wertschätzende Kommunikation“ und wie kann diese zum Unternehmenserfolg beitragen?

Dorfläden in Unterfranken:

Training aller Mitarbeiter/innen und der Leitung, dabei Berücksichtigung der besonderen Konkurrenzsituation von Dorfläden. Zentrale Themen: Kundenbedarfe erkennen, Vorwegnehmen: „Was brauchen unsere Kund/innen von uns, damit sie wieder kommen?“, Umgang mit Reklamationen, Empfehlungsmarketing fördern.



Zeit, Material und Konditionen

Zeit	20-25 Trainingstage im 1. Quartal 2018
Material	nach Absprache, entsprechend der eingesetzten Methoden
Trainerin:	Eva Koch
Honorar:	Wir berechnen pro Trainingstag ein Honorar von 980,-€ netto (Sonderkondition wg. Anzahl der Trainingstage, statt 1290,-€ pro Tag).

Ggf. berechnen wir je nach Aufwand, in Absprache mit den Auftraggebern für intensive Vorbereitung (z.B. persönliches Vorgespräch vor Ort, Materialerstellung, Konzeption) und Nachbereitung (z.B. Erstellung einer Fotodokumentation, Ergebnisprotokoll, etc.) ein Honorar von 600,-€ netto/Tag.

Das Honorar versteht sich zzgl. Reisekosten ab dem Wohnort der Trainerinnen (0,30€/km oder DB-Ticket mit Bahn Card 50 oder Flug ab Nürnberg), Kosten für Übernachtung sowie 19% MwSt. auf die Gesamtsumme.

In dieser Summe sind enthalten:

- Individuelle inhaltliche Vorbereitung und Beratung durch das Team von Barbara Becker | Strategische Qualitätsentwicklung, inklusive ausführliche Vorgespräche per Telefon und Informationsfluss per E-Mail.
- Alle im Angebot aufgeführten Leistungen.

Kontakt

Barbara Becker | Strategische Qualitätsentwicklung
Seegartenstraße 9, 97355 Wiesenbronn
Tel.: 09325-9800260, E-Mail: info@barbarabecker.net
www.barbarabecker.net

Für Rückfragen stehen wir jederzeit gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!

Wiesenbronn, 19. Oktober 2017
gez. Barbara Becker, Eva Koch