

## Kunde im Fokus

### Überzeugende Kommunikation im Kundenmanagement

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind zentrale Erfolgsfaktoren im Markt. Zufriedene Kunden bleiben einem Unternehmen treu, empfehlen es weiter und kaufen auch mehr (Cross-Selling).

Die Teilnehmer/innen des Seminars entwickeln sich zu glaubwürdigen und überzeugenden Botschaftern und Promotoren ihres Unternehmens, die den Kunden nicht nur überzeugen, sondern ihn begeistern und so langfristig an sich binden.

Die Teilnehmer/innen entwickeln eine innere Einstellung zum Kunden, die geprägt ist durch erstklassigen Service rund um das Produkt und den Kundenkontakt. Sie verstehen, dass bei wirklich kompetenter Beratung der Kundenwunsch im Mittelpunkt steht. Sie können die Kundenmotive ergründen, Bedürfnisse erkennen und sie wissen, wie sie ihre Identifikation und Begeisterung für ihr Produkt spürbar vermitteln können.

Die MitarbeiterInnen lernen, den Kunden auf wertschätzende, emotional einbindende Weise anzusprechen, sich mit seinem Hintergrund und seinen Interessen auseinanderzusetzen und ihm aktiv passende, interessante und auf ihn zugeschnittene Angebote zu machen. In diesem Kontext werden auch produktbezogene Nutzenargumentationen eingeübt und Abschlussstechniken vermittelt.

Nach dem Seminar wissen die Teilnehmer/innen, wie sie mit Widerstand umgehen und Einwände behandeln. Sie erkennen Kaufsignale und führen den Kunden gezielt zum Abschluss.

Fragetechniken, Formulierungen und Argumentationen werden wiederholt in Rollenspielen ausprobiert und auf Ihren Erfolg getestet. Dies geschieht mit Hilfe von Ton- und Videoaufzeichnung. Das direkte Feedback durch die Gruppe und die Trainerin optimiert neues Verhalten und verfestigt es.

#### Inhalte:

- Kundenzufriedenheit als entscheidender Wettbewerbsvorteil
- Erwartungen als Schlüssel zu Kundenzufriedenheit
- Kunden begeistern: Wie geht das?
- Selbst- und Rollenverständnis im Kundenkontakt: der entscheidende Unterschied!
- Kreativität, Dynamik und Initiative für „meinen“ Kunden
- Service- und Kundenorientierung: Wie äußern sie sich im Verhalten?
- Sensible Stellen für die Eindrucks- und Vertrauensbildung
- Phasen des Kundenkontaktes und deren „zufrieden stellende“ Steuerung

## Kunde im Fokus

### Überzeugende Kommunikation im Kundenmanagement

- Motiv- und Bedürfnisorientierte Kommunikation
- Kundenmotive und Kundennutzen
- Bedarfsanalyse: Die richtigen Fragen stellen und richtig zuhören!
- Kundensignale und Absatzpotentiale erkennen und nutzen
- Verkaufskommunikation am Telefon
- WpA's – der Schlüssel zum Kunden
- Positive, psychologisch überzeugende Formulierungen
- Nutzenpräsentation des eigenen Angebots im Sinne des Kunden
- Umgang mit Kundeneinwänden
- Reklamationen als Chance, zu überzeugen und den Kunden zu binden
- Abschlusstechniken

#### Methoden:

In Trainerpräsentationen, Kleingruppenarbeiten, Diskussionen und spielerischen Übungen werden die Methoden kundenorientierten Kommunikation und geeignete Verkaufstechniken vermittelt. Diese werden in Rollenspielen mit Videofeedback vertieft und eingeübt. Es wird immer mit Verkaufssituationen aus dem Erfahrungshintergrund und Arbeitsalltag der Teilnehmer/innen gearbeitet!

#### Dauer:

2 Tage à 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr