

Customer Care at it's best!

Was kommt nach dem Kaufvertrag?

König Kunde – Werkzeuge zum Hegen & Pflegen...

... Hallo Kunde – Willkommen im Klub!

... Kunde kauft, was passt noch? Cross-Selling & Co.

*... Schreck lass nach, da ist was schief gelaufen –
was nun?*



In diesem Training dreht sich alles ums

- ◆ Kundenbeziehungen aktiv managen vom Erstkontakt zum Stammkunden
- ◆ Türen offen halten – Kreative *Quickies* zur Erinnerung
- ◆ High Potential – das Telefon
 - Informationen sammeln & Verkaufspotenziale wahrnehmen
 - „Ach übrigens ...“ – vom richtigen Aufhänger zum richtigen Zeitpunkt
 - Tools am Telefon – Gesprächsführung im Praxistest
- ◆ Der Telefonknigge für den Vertrieb: To do's & Taboos
- ◆ „Hilfe, mein Kunde ist sauer!“ – Beschwerden nutzen für Customer Care!

© Vera Radnitz Training & Beratung