



## Professionelle Kundenkommunikation

Kunden begeistern



Ihre Online Weiterbildung | Individuell, Interaktiv, Nachhaltig, Persönlich

## Professionelle Kundenkommunikation

Der Kommunikationsforscher Paul Watzlawick sagte einst, dass die zwischenmenschliche Kommunikation immer auf zwei Ebenen stattfindet: Der Sach- und der Beziehungsebene. Das Gelingen von Kommunikation ist abhängig von der Gestaltung der Beziehungsebene. Diese sollte stets positiv gestaltet und gefördert werden, damit ein erfolgreicher Dialog möglich ist.

Sie können Ihre Kunden begeistern, wenn Sie kommunikationspsychologische Grundlagen beherrschen und gezielt einsetzen. Professionelle und kundenorientierte Kommunikation beinhaltet Fachkompetenz und insbesondere Menschenkenntnis.

## Zielsetzung

In den Trainingsmodulen lernen die Teilnehmer nachhaltig mehr Eigenverantwortung in der Kundenkommunikation zu übernehmen. Dabei werden Ihnen die kommunikationspsychologischen Hintergründe vermittelt.

Ziel ist, verschiedenste Kundengespräche souverän und professionell zu meistern. Insbesondere werden herausfordernde Gesprächssituationen wie zum Beispiel Konflikte, Reklamationen und Kundenbeschwerden bearbeitet.

## Vorteile des Online-Trainings

- Weiterbildung/Lernen im direkten Austausch mit dem Trainer und Ihren Kollegen
- Zeitaufwand und Kosten sind minimiert
- Bequem von zu Hause oder unterwegs
- Höhere Flexibilität
- Anwenderfreundlich
- Mit jedem Endgerät möglich
- Gesund und sicher auf Distanz



## Modularer Aufbau des Trainings

Die Trainingsmodule sind so konzipiert, dass sie aufeinander aufbauend, jeweils aus einem Wechsel zwischen einem interaktiven Online-Training und einer Erprobungs- und Selbststudienphase bestehen.

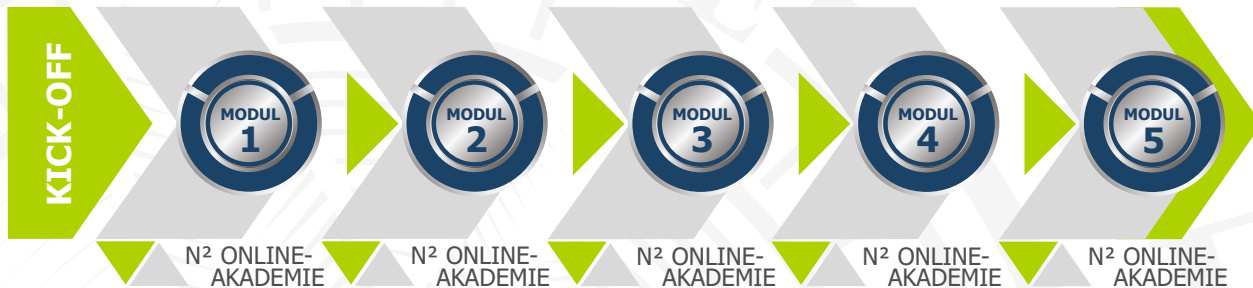
Die Impulse und Aufgaben in der Selbststudienphase erhalten die Teilnehmer durch unsere N<sup>2</sup> Online-Akademie.

Ziel ist es, das Erlernte nachhaltig zu fördern und zu festigen. In dieser Phase steht bei Fragen jederzeit ein Trainer zur Verfügung.

Bereits vor dem 1. Training findet ein erstes Kick-Off-Meeting statt. Dieses dient der gezielten Vorbereitung der Teilnehmer auf die weiteren Trainingsmodule und einem ersten Kennenlernen.



## Ablauf des Gesamtkonzepts



## Welche Inhalte erwarten Sie?

### Modul 1

- **Grundlagen der Kommunikationspsychologie**  
(Eisberg-Modell, Sender-Empfänger-Modell, etc.)
- **Kommunikationskanäle erkennen**  
und deren Wirkung im Gespräch verstehen

### Modul 2

- **Kundenorientiertes Werte-Set**  
Wirkmechanismen von Stimme und Sprache,
- **Praxisnahe Rollenspiele**

### Modul 3

- **Konflikte, Reklamationen**  
und Kundenbeschwerden Teil 1
- **Praxisnahe Rollenspiele**

### Modul 4

- **Konflikte, Reklamationen**  
und Kundenbeschwerden Teil 2
- **Praxisnahe Rollenspiele**

### Modul 5

- **Entwicklung**  
eines kundenorientierten Serviceverständnisses
- **Praxisnahe Rollenspiele**

**5 x 180 MINUTEN  
INTENSIV**

## Methodik der Online Trainings

### Kombination von:

- Theoretischem Input
- Selbstreflexionseinheiten
- Praktischen Übungen in Einzel- und Gruppenarbeit
- Praxisnahen Rollenspielen

### In der Erprobungs- und Selbststudienphase gibt es wöchentliche:

- Impulse zur Selbstreflexion
- Aufgaben, die individuell bearbeitet werden können
- Gruppenaufgaben (Diskussion) in der Akademie

### Weitere mögliche Trainingsthemen

- Visions- und Strategieberatung
- Teleföhrung professionell meistern
- Home Office
- Coachings für Mitarbeiter, Führungskräfte & Teams
- Professionelle Kundenkommunikation
- Veränderungsprozesse systemisch gestalten
- Vertriebsorientierte Kundenansprache
- Online-Meetings effzient und attraktiv gestalten
- Persolog® Persönlichkeitsentwicklung
- Präsentorik

## Visionen schärfen - Veränderungsprozesse gestalten

Alle unsere Trainings beinhalten praxisnahe Übungen an realen Situationen.

### Zeitlicher Rahmen

- **5 Module à 180 Minuten**  
(inkl. 2x 15 Minuten Pause/ Modul)

### Zielgruppen & Gruppengröße

- Die Trainingsreihe richtet sich an alle Mitarbeiter, die im direkten Kundenkontakt stehen.
- Maximal 8 Teilnehmende

### Ihre Investition

- Gesamtkosten des Trainings: 3.925,00 €\*
- 655,00 €\* pro Modul
- 650,00 €\* Kick-Off und N<sup>2</sup> Online-Akademie

\*Die Preise verstehen sich zzgl. gesetzlich gültiger MwSt.

# Professionalität, Transparenz & Verbindlichkeit

Unser Trainingsverständnis: In unseren Trainings herrscht eine vertrauensvolle Atmosphäre, in der miteinander und voneinander gelernt wird.

Wir möchten mit Ihnen zusammen lachen und Ihre eigenen Kompetenzen mit Freude entwickeln.



Ihre Online  
Trainer:



Anna Lena  
Wichern



Nikos  
Nassoufis

PROFESSIONELLE  
KUNDENKOMMUNIKATION

Kunden begeistern



**N2 CONSULTING**  
Visionen schärfen - Veränderungsprozesse gestalten

N<sup>2</sup> CONSULTING  
LANGE STRASSE 31F  
38176 WENDEBURG/BORTFELD  
DEUTSCHLAND

TELEFON: +49 5302 93 04 245  
E-MAIL: [info@n2-consulting.de](mailto:info@n2-consulting.de)

NIKOS NASSOUFIS  
[N.NASSOUFIS@N2-CONSULTING.DE](mailto:N.NASSOUFIS@N2-CONSULTING.DE)  
[WWW.N2-CONSULTING.DE](http://WWW.N2-CONSULTING.DE)

© Alle Urheber- und Nutzungsrechte liegen bei N<sup>2</sup> Consulting. Die Vervielfältigung ohne Einverständnis ist untersagt.