

2. Professionelle Kundenkommunikation

Mit psychologischem Feingefühl

Was steckt dahinter?

- Erfolgreiche Kommunikation braucht Sach- UND Beziehungsebene.
- Die Beziehungsebene bewusst & positiv gestalten – das schafft Vertrauen
- Kunden begeistern durch kommunikationspsychologisches Know-how
- Fachwissen ist wichtig - aber Menschenkenntnis macht den Unterschied

Stärkung der persönlichen Wirkung

- Tipps zur emotionalen Abgrenzung bei schwierigen Gesprächen
- Wie Sie Ihre Körpersprache bewusst einsetzen und sich selbst stärken

Inhalte des Trainings

- Die Phasen eines Kundengesprächs - von Begrüßung bis Abschluss
- Entwicklung von Strategien für jede Gesprächsphase
Umgang mit herausfordernden Situationen wie:
 - Konflikte !
 - Reklamationen
 - Emotionale Kundenbeschwerden

Ziel des Webinars

- Kundengespräche souverän, empathisch & professionell führen
- Sicherheit im Umgang mit schwierigen Situationen gewinnen
- Kommunikationskompetenz auf ein neues Level heben

Hinweis: Folgende Webinare empfehlen wir Ihnen ergänzend: Kommunikation, Feedback

