

**Kundenbindung
durch exzellente
Kundenkommunikation
im Tagesgeschäft**



“Die beste Sprache ist immer jene des Kunden.“

Anton Fugger

Basisseminar 22.–24.06.2017 und Refresher Training 22.08.2017, Münster

Auszug aus den Seminarinhalten

- ✓ Fachsprache als Kompetenzträger und Informationsbarriere im B2B-Geschäft
- ✓ Lösungsorientierte Gesprächsführung
- ✓ Methoden emotionaler Kundenbindung im B2B
- ✓ Die Kunst, dem Kunden „Nein“ zu sagen
- ✓ Die Knigge-Prinzipien in der Kundenkommunikation: am Telefon, per E-Mail und Brief
- ✓ Kommunikationshilfen bei Konfliktsituationen im persönlichen Kundengespräch
- ✓ Effektive Kommunikation in der Sandwichposition: zwischen den Kundenwünschen und Unternehmenszielen
- ✓ Authentisches Cross- und Up-Selling: mehr Umsatz durch serviceorientierte Sprache im täglichen Kundenkontakt

Ihr Nutzen

In diesem praxisorientierten Seminar lernen Sie geeignete Verhaltensstrategien für Akut-Situationen im Umgang mit Kunden und wie Sie in der Kundenkommunikation Missverständnisse und somit auch zusätzlichen Arbeitsaufwand vermeiden können. Sie professionalisieren Ihre Kundenkommunikation und stärken somit die Marke Ihres Unternehmens.

Im Refresher Training stellen Sie die Effektivität Ihrer Kundenkommunikation erneut auf den Prüfstand und profitieren von wertvollem Feedback der Trainer sowie Best Practice der anderen Teilnehmer. Dadurch erweitern Sie sowohl Ihr persönliches Handlungsrepertoire als auch die gesamte Kundenbindungskompetenz Ihres Unternehmens.

Informationen

Seminarzeiten:

Basisseminar: 1. Tag: 9:30 – 18:00 Uhr
2. Tag: 9:00 – 18:00 Uhr
3. Tag: 9:00 – 15:00 Uhr

Refresher Training: 10:00 – 18:00 Uhr

Gesamtpreis:

Ab 1.490,- € zzgl. MwSt. und Hotelkosten. Im Preis inbegriffen sind ausführliche Seminarunterlagen, ein Teilnahmezertifikat sowie Mittagessen und Pausenverpflegung während der gesamten Seminardauer.

Förderung:

Bis zu 500,- € mit Bildungsscheck

Anmeldung:

seminare@wordbridge-academy.de
Tel. + 49 (0) 251 394 88 527

