



SOUVERÄNER UMGANG MIT SCHWIERIGEN KUNDEN UND SITUATIONEN

WIE AUS SCHWIERIGEN KUNDEN ZUFRIEDENE KÄUFER WERDEN

Fürchten Sie Situationen, bei denen Sie mit aufgebrachtten Kunden telefonieren müssen? Und diesen am besten noch eine weiteres Produkt oder eine Dienstleistung anbieten sollen? Dann fragen Sie sich sicher auch: wie kann das gehen?

In unserem Seminar lernen Sie, auf die Bedürfnisse der Kunden wertschätzend einzugehen, sie zu verstehen und wenn die Situation geklärt ist, gemeinsam mit dem Kunden weitere Schritte zu gehen. Es gibt keinen besseren Käufer, als den Kunden, den Sie selbst zufrieden gestellt haben. Lernen Sie, diese Chance zu sehen und Ihre Verkaufszahlen zu steigern!

Die Zielgruppe:

- Alle, die sowohl guten Service bieten, als auch den Umsatz ihres Unternehmens zielgerichtet steigern möchten

Die Inhalte:

- Persönliche Stärken und Entwicklungsbedarf erarbeiten
- Einflussfaktoren auf die eigene Selbstsicherheit und das eigene Durchsetzungsvermögen
- Denkblockaden abbauen und Verhaltensalternativen erkennen
- Grundlagen des Beschwerdemanagements – Deeskalationsmethoden
- „Gesprächskiller“ erkennen und vermeiden
- Lösungsorientierte und wertschätzende Gesprächstechniken
- Handlungsalternativen kennen und situationsgerecht im Sinne einer hohen Kundenzufriedenheit einsetzen
- Interessenwecker und gezielte Nutzenargumentation
- Kundeneinwände als Chance sehen
- Abschlusstechniken
- Hören und verstehen Sie sich selbst durch Voice-Analyse

STANDORT BERLIN
Kopenhagener Straße 44
10437 Berlin
Tel. +49 30 44 30 89 98
Fax +49 30 44 30 89 97

STANDORT WIESBADEN
Rheinstr. 60
65185 Wiesbaden
Tel. +49 611 34 13 29 63

ONLINE
mail@akademie-reichenberg.de
www.akademie-reichenberg.de

BANKVERBINDUNG
Deutsche Bank AG
Konto 278 960 00
BLZ 100 700 24

Im Training arbeiten wir in Gruppenübungen und Rollenspielen an Fallbeispielen aus Ihrer Praxis.



Die Methodik:

- Vorträge und Input
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Arbeit mit Ihren Praxisbeispielen
- Voice-Analyse
- Übungen in Rollenspielen an praxisrelevanten Fallbeispielen mit ausführlichem Feedback

Am Ende des Trainings erstellen Sie Ihren persönlichen Aufgabenplan und legen erste Schritte fest.

Was sonst noch wichtig ist:

Das 2-tägige Seminar findet jeweils von 9.00 – 17.00 Uhr statt.
Das Teilnehmerentgelt beträgt 860,00 Euro (zzgl. 19 % MwSt.).

Die maximale Gruppengröße von 10 Teilnehmern garantiert Ihnen eine intensive Erarbeitung des Themas anhand von Trainer-Input, Gruppenarbeiten, Rollenspielen und vielen praktischen Beispielen.

Im Seminar enthalten sind: Teilnehmerunterlagen, Fotoprotokoll; Getränke, Mittagessen, Obst und Pausensnacks.

Sie erhalten ein Teilnahmezertifikat.

Ihr Trainer:



Sascha Reichenberg

STANDORT BERLIN
Kopenhagener Straße 44
10437 Berlin
Tel. +49 30 44 30 89 98
Fax +49 30 44 30 89 97

STANDORT WIESBADEN
Rheinstr.60
65185 Wiesbaden
Tel. +49 611 34 13 29 63

ONLINE
mail@akademie-reichenberg.de
www.akademie-reichenberg.de

BANKVERBINDUNG
Deutsche Bank AG
Konto 278 960 00
BLZ 100 700 24