



Virtual Classroom

Mit typgerechter Kundenkommunikation punkten

Kunden ticken anders – Mitarbeiter auch

In diesem digitalen Workshop erfahren Sie, wie Sie professionell und erfolgreich mit den unterschiedlichen Kundentypen kommunizieren.

Sie kennen die psychologischen Hintergründe und lernen, wie Sie authentisch und positiv unterschiedlichste Gesprächssituationen meistern.

Buchungsnummer

31484

Lerndauer

1. interaktives Live-Online-Training:
an einem Tag 2 x 2,5-Stunden-Modul
(10:00 – 12:30 Uhr + 14:00 bis 16:30
Uhr), insgesamt 5 Stunden

2. individuelles Online-Transfercoaching:
60 bis 90 Minuten

Preis

Individuell auf Anfrage

 **Lernziele**

- ✓ Die TeilnehmerInnen kennen die typischen Verhaltensweisen unterschiedlicher Kundentypen.
- ✓ Die TeilnehmerInnen erfahren die Bedeutung von Körpersprache und Stimme besonders am Telefon und wissen, wie Sie auf andere wirken.
- ✓ Sie kennen die Dos and Don'ts im Umgang mit unterschiedlichen Verhaltenstypologien und erweitern damit ihren Methodenkoffer Kundenkommunikation.

 **Inhalte****Teil 1: Kunden ticken anders – Mitarbeiter auch**

- Kunden-Typen-Modell und Anwendung im Kundengespräch
- Kundentypen verstehen: typische Verhaltensweisen, Stressmuster, Bedürfnisse, Antreiber und häufige Konfliktpotenziale
- Gespräche souverän führen
- Wirkung von Stimme und Körpersprache (auch am Telefon!)
- Vertrauen als Basis.

Teil 2: Typgerechte Kundenkommunikation

- auf die richtige Haltung kommt es an
- lösungsorientierte Gesprächsführung
- Dos and Don'ts im Umgang mit den Verhaltenstypen
- souveräne Gesprächsführung
- mit der Motivationsmethode Brücken zum Kunden bauen
- Killerphrasen vermeiden
- Umgang mit schwierigen Situationen und eigenem Stress

Individuelles Online-Transfercoaching

- nach ca. 2 – 4 Wochen, um die Nachhaltigkeit der Umsetzung in den persönlichen Alltag zu sichern

