

1 Tag Kundenbindung optimieren

Ein souverän gestaltetes Kundengespräch setzt den effektiven und bewussten Gebrauch von Sprache voraus. Um individuelle Stärken in der Sprachbeherrschung noch mehr herausstellen zu können, sind neuere Kenntnisse aus den Bereichen Kommunikation und Psychologie hilfreich und erfolgswirksam. Die Teilnehmer stärken in diesem Seminar ihre systematisch erworbene kommunikative Kompetenz um Kundenverbindung zu festigen und auszubauen. So lernen die Teilnehmer besser auf Kundenwünsche einzugehen. Hierzu gehört auch der Abgleich zwischen Selbstbild und Fremdbild sowie die darin enthaltene Chance noch vorhandene Potenziale auszubauen.

Potentiale für die Kundenfreundlichkeit werden bewusst gemacht und gestärkt und können von den Teilnehmern in der Praxis multipliziert werden. Die Teilnehmer lernen Ihre Kompetenz mit dem bewussten und zielgerichteten Einsatz Ihrer Sprache anzureichern.

Ziel: Die Teilnehmer nutzen systematisch Impulse, die von Kunden ausgehen, um sich bei den Kunden stärker zu verankern. So wird die Kommunikation mit den Kunden optimiert und die Teilnehmer können sich somit stärker gegenüber dem Wettbewerb profilieren.

- Inhalte:**
- Anforderungen an die Kundenbeziehung
 - Abgleich zwischen Fremdbild und Selbstbild
 - Verhalten in Engpasssituationen
 - Stabilisierung der individuellen Erfolg sichernden Verhaltensweisen
 - Nutzung von Kenntnissen aus der Kommunikation und Psychologie
 - Optimierung des Kundenkontakts durch gezielten Einsatz der Sprache
 - Management der Kundenbeziehung: Halten, Ausbauen, Differenzieren
 - Identifikation mit unternehmerischen Zielen
 - Praktische Übungen
 - Gruppendiskussion