



BERATER & PERSÖNLICHKEIT

- DURCHFÜHRUNGSART** ➤ Seminar
- ZIELGRUPPE** ➤ Führungskräfte und Mitarbeiter
in der Kundenberatung / -betreuung
- DAUER** ➤ 2 Tage
- TEILNEHMERZAHL** ➤ max. 8 Personen

HINWEISE

Die Seminarinhalte werden intensiver auch in einem Basis- und AufbauSeminar angeboten.

Inhalte und Ziele dieses Seminars finden Sie auf der Rückseite!



ZIELE

Die Teilnehmer ...

- ▶ wissen, was der Kunde von heute erwartet
- ▶ hören und lesen zwischen den Zeilen
- ▶ begeistern Ihre Kunden, statt sie nur zu bedienen
- ▶ lernen eine kundenorientierte Strategie kennen
- ▶ stärken ihr Selbstbewusstsein
- ▶ bauen ihre Schlagfertigkeit aus
- ▶ schärfen ihre Beobachtungsgabe
- ▶ formulieren positiv
- ▶ werden zu „Wunscherfüllern“ ihrer zufriedenen Kunden

INHALTE

- ▶ Grundlagen der Kommunikation
- ▶ Es gibt keine Selbstverständlichkeiten
- ▶ Bedürfnisse unserer Kunden kennen und wecken
- ▶ Empathie: Den Blick schärfen und einfühlen
- ▶ Arbeiten mit allen Sinnen
- ▶ Erfolgsfaktor „innere Einstellung“
- ▶ Positives erkennen bzw. dazu umdeuten
- ▶ SIE-Stil statt ICH
- ▶ Energiefresser minimieren
- ▶ Partner- und Gruppenübungen
- ▶ Transfer in den Alltag stärken