

Support-/Service Mitarbeiter – Serviceorientierung und gewinnbringende Kundenansprache

Kurzbeschreibung

Die qualitativ hochwertige Betreuung Ihrer Kunden ist einer der Schwerpunkte in Ihrem Unternehmen und wird ein zunehmend wichtiger Wettbewerbsvorteil für Ihr Unternehmen sein. Neben der fachlichen Kompetenz Ihrer Mitarbeiter erwarten Ihre Kunden ein hohes Maß an Kundenorientierung und Serviceleistung. Ihre Teilnehmer werden im Training auf Ihre Kunden und die Signale, die Ihre Kunden am Telefon senden, sensibilisiert. Sie sind anschließend in der Lage mit Konfliktsituationen umzugehen und auch Potenzial für Zusatzverkäufe herauszufinden.

Ziele

- + Steigerung der Service- und Kundenorientierung aus dem Support zur Verstärkung und Bestätigung Ihre Qualitätsmerkmale
- + Zeitgemäße Betreuung der unterschiedlichen Kunden-Zielgruppen
- + Entwicklung von Kunden durch aktive Kundenbeziehungen
- + Cross-Selling-Potenziale erkennen und realisieren
- + Positive Grundhaltung im Umgang mit Stress, durch eine hohe Frequenz von Gesprächskontakten

Inhalte

Die Themenschwerpunkte werden im Vorfeld zum Training, auf Basis Ihrer Aufgabenstellungen, gemeinsam mit Ihnen definiert und festgelegt. Sie erhalten Ihr persönliches Trainingskonzept. Denkbar sind folgende Inhalte:

- ✓ Fit for Service – Was steckt dahinter?
- ✓ Kommunikationstechniken und Kommunikationsmodelle
- ✓ Überzeugende Gesprächsführungstechniken anwenden
- ✓ Aktives Zuhören als Fähigkeit nutzen lernen
- ✓ Einsatz positiver Formulierungen – Reizwörter vermeiden
- ✓ Fragetechniken – Wer fragt führt!
- ✓ Im Kopf des Kunden „spazieren laufen“- Strukturierte Gesprächsführung
- ✓ Identifikation von Kundenbedürfnissen und Sicherstellung einer qualifizierten Beratung
- ✓ Umfassende Betreuung der Kunden und Neukunden
- ✓ Verhalten in schwierigen Situationen
- ✓ Vermeiden von unnötig langen Gesprächen
- ✓ Mit Einwänden und Bedenken des Kunden umgehen
- ✓ Cross-Selling-Potenziale erkennen und in Kauf umwandeln
- ✓ Reflexion der eigenen Gespräche zur persönlichen Weiterentwicklung

Die Teilnehmer lernen durch theoretische Inputs und laufende, intensive Übungen während des Trainings. Im Vordergrund stehen sowohl die Werkzeuge als auch die individuellen Fähigkeiten und Talente der Teilnehmer.
Die Teilnehmer erhalten unmittelbare Reflektion auf Ihr Auftreten und Handeln.

Dauer:	2 Tage
Teilnehmer:	Maximal 10
Zielgruppe:	Mitarbeiter aus dem Support/Service