

Schwierige Kundengespräche erfolgreich meistern

Kurzbeschreibung

Schwierige Kundengespräche mit unfreundlichen oder nicht zufrieden gestellten Kunden sind für den Vertrieb immer eine Herausforderung. Nach diesem Training sind Ihre Mitarbeiter in der Lage auch in Konfliktsituationen freundlich zu bleiben, sachlich zu argumentieren und eine für den Kunden angemessene Lösung zu unterbreiten. Sie erkennen Gesprächsmuster und Persönlichkeitstypen, und erhalten Methoden und Werkzeuge um Konfliktsituationen zu deeskalieren. In Fallbeispielen aus ihrer Praxis wenden Sie das Erlernete an und erhalten unmittelbares Feedback der Trainer.

Ziele

- + Konfliktsituationen entschärfen
- + Einvernehmliche Lösungsfindungen
- + Erhalt der Kundenbindung

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:

- ✓ Der Umgang mit schwierigen Kunden, Reklamationen und Beschwerden
- ✓ Unterschiedliche Kundentypen erfordern unterschiedlichen Umgang – psychologische Hintergründe und Tipps
- ✓ Gesprächsmuster und Persönlichkeitstypen erkennen
- ✓ Den Kunden auch in schwierigen Situationen führen und sich nicht führen lassen
- ✓ Positiv-Negativ-Formulierungen / Reizworte vermeiden
- ✓ Vorurteile abbauen
- ✓ Mit welchem Gefühl verlässt der Kunde das Gespräch?
- ✓ Für die einzelnen Phasen im Gespräch wird mit Hilfe von Rollenspielen und Übungen eine professionelle Vorgehensweise erarbeitet, mit praxisnahen Beispielen immer auf Ihre Praxisfälle abgestimmt.

Im Wissenstransfer helfen gemeinsame Aktivitäten und Übungen dabei, das erlernte Wissen anzuwenden und umzusetzen. Die Teilnehmer erhalten unmittelbare Reflektion auf Ihr Auftreten und Handeln. (Action-based learning)

Dauer:	2 Tage
Teilnehmer:	Maximal 10
Zielgruppe:	Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt