

## **Erweiterung sozialer Kompetenzen**

### **Umgang mit Kunden**

#### **Ziele**

Die Teilnehmenden kennen die Zusammenhänge von Kundenzufriedenheit, Kundenbindung, Wettbewerbsfähigkeit und Arbeitsplatzsicherung. Sie sind in der Lage, sich in die Situation des Kunden zu versetzen und kennen den Stellenwert eines angemessenen Kommunikationsverhaltens im Rahmen ihres kundengerechten Auftretens.

#### **Zielgruppen**

Mitarbeiter/innen in Dienstleistungsunternehmen mit Kundenkontakt

#### **Inhalte**

In diesem Seminar geht es um das Verständnis von Kundendienst und der damit verbundenen Zusammenhänge und Verhaltensoptionen. Die Teilnehmenden erarbeiten ihre Antworten auf die folgenden Fragestellungen:

- Welche Bedeutung habe ich als Repräsentant/in meines Unternehmens?
- Welche Erwartungen und Wünsche haben die Kunden?
- Welche Erwartungen hat das Unternehmen?
- Was sind meine eigenen Bedürfnisse und welche Vorteile bietet mir ein guter Kundendienst?
- Welches konkrete Auftreten macht einen guten Kundendienst aus?
- Was sollte ich bei kundenorientierten Gesprächen beachten?
- Wie kann ich mit Kritik und Beschwerden umgehen?
- Welche Rahmenbedingungen hindern mich daran, einen guten Kundendienst zu leisten und wie kann ich damit umgehen?

#### **Dauer**

1 Tag

## **Erweiterung sozialer Kompetenzen**

### **Umgang mit Kunden**

#### **Kosten**

Tagessatz 1100.- € (zzgl. MwSt.)

#### **Termine**

Nach Vereinbarung

#### **Hinweis**

Wir führen diese Veranstaltung nur für firmeninterne Gruppen durch.  
Einzelanmeldungen können leider nicht angenommen werden.

#### **Ansprechpartner:**

Hr. Neumann  
Verkehrsakademie  
Seminare  
Telefon: 030-256 25518  
Mo. – Fr. 10:00 – 14:00 Uhr