



## Service & Sales

Aktive Kundenorientierung und erfolgreiche Kommunikation im Service

### Lorenz-Seminare

Personality & Competence Training



**Ziele:** Die Teilnehmer erhalten in diesem Kompaktseminar das Grundlagenwissen und -training zu professioneller Kommunikation und aktiv gelebter Kundenorientierung für die erfolgreiche Erfüllung ihrer Aufgaben im Service. Ein Schwerpunkt des Seminars liegt in der Bewältigung von Beschwerde- und Konfliktsituationen, mit denen Mitarbeiter in Service- und Kundendienstaufgaben immer wieder konfrontiert sind. Darüber hinaus wird den Teilnehmern vermittelt, wie sie vertriebliche Chancen im Kontakt mit Kunden erkennen und für den Erfolg des eigenen Unternehmens nutzen können. Nach dem Seminar ist die Kommunikationskompetenz der Teilnehmer deutlich gesteigert. Serviceaufträge werden professionell vor- und nachbearbeitet, Kundengespräche professionell geführt. Partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen werden auf- und ausgebaut. Die Kundendienstmitarbeiter treten optimal beim Kunden auf und repräsentieren das eigene Unternehmen. Für die Kollegen vom Vertrieb leisten Sie wertvolle Vorarbeit und sammeln wichtige Informationen.

#### Inhalte:

- ▶ Die aktuelle Markt- und Verkaufssituation.
- ▶ Bedürfnisstrukturen und Handlungsmotive
- ▶ Basiskompetenzen im Service und im Verkauf
- ▶ Was Kundenorientierung heute bedeutet und wie sie gelebt wird
- ▶ Kundenorientiertes Verhalten in Servicesituationen
- ▶ Grundlagen Kommunikation und persönliche Kommunikationspotentiale
- ▶ Erfolgreiche Gesprächsführung mit Kunden im Service
- ▶ Verhalten in Konfliktsituationen
- ▶ Innerbetriebliche Kommunikation mit vor- und nachgelagerten Funktionen (wie z.B. dem Verkauf oder projektverantwortlichen)
- ▶ Erkennen und Nutzen von vertrieblichen Chancen
- ▶ Teamorientiertes Arbeiten im Service.

#### Zielgruppe:

Kundendienstmitarbeiter und Servicetechniker im Innen- und Außendienst, Mitarbeiter mit Serviceaufgaben.

#### Didaktik/Methoden:

Vortrag, Demonstrationen, Übungen, Einzel- u. Gruppenarbeit, Fallbearbeitung und Rollenspiele auf Wunsch mit Videofeedback.

#### Seminar Daten:

Dauer: 2 Tage Training, 3 Tage = Training plus Videofeedback  
Teilnehmer: 5-14

#### Seminarberatung und Buchung:

Telefon 06329-989243  
info@lorenz-seminare.de