

Ob der Kunde am Telefon, persönlich oder per E-Mail mit dem Auszubildenden oder jungen Beschäftigten in Kontakt tritt, der „Ton“ macht die Musik und die Beherrschung einiger Techniken und Umgangsregeln.

Dabei hilft es unterschiedliche Kundentypen zu erkennen aber auch wie man selber auf andere wirkt und wie das Erfolge unterstützen aber auch verhindern kann.

Hier geht es um die Kommunikation im Verkaufsgespräch, bei Beschwerden, mit schwierigen Kunden oder mit Kundeneinwänden.

Inhalte

Kundenorientierung im eigenen Betrieb

- Definition
- Die wirklichen Wünsche des Kunden

Grundsätze im Umgang mit den Kunden

- Sieben Grundsätze

Umgang mit Beschwerden

- Beschwerde als Chance

Umgang mit schwierigen Kunden

- Spezielle Situationen
- Gegenmittel

Umgang mit Einwänden

- Die fünf Typen von Einwänden
- Typische Einwände und ihre Entkräftungen.

Ihr Nutzen

Sie lernen

- was Kundenorientierung bedeutet
- welche Grundsätze es in Ihrem Umgang mit dem Kunden gibt
- wie Sie mit Beschwerden, schwierigen Kunden und Einwänden umgehen können

Methoden

Trainer-Input, Einzel- und Gruppenübungen, Pinnwand-Moderation und Diskussionsfelder.

In dieser Schulung erhalten Sie übersichtliche Arbeitsunterlagen, mit denen Sie angeregt werden, das Gelernte zu notieren. Übungsaufgaben sorgen für die Eigenkontrolle.

Das BBC arbeitet seit 2006 mit der **BBC moodle Wissensplattform**. Hier finden die Teilnehmer ausführliche Handouts, Aufgaben, zusätzlichen INPUT zu einzelnen Themen, Checklisten und viele Anregungen, Wissen digital zu verarbeiten

Teilnehmerkreis

Auszubildende und junge Beschäftigte, die mit Menschen zu tun haben und diesen auf einem konfliktfreien Bereich begegnen wollen.

Dozentenpool

Das **BBC** Business Bildungs Center arbeitet seit dem Beginn im Jahr 2006 mit vielen unterschiedlichen Dozent*innen, Trainer*innen und Lernbegleiter*innen zusammen.

Dies haben sie gemeinsam:

- jede*r kommt aus der freien Wirtschaft,
- haben einen hohen Qualitätsanspruch an sich selbst,
- mögen Menschen,
- werden empfohlen -was gibt es Besseres?

Termine

Termine nach Absprache

Uhrzeit & Dauer

Dieses Seminar findet von 09.00–15.00 Uhr statt, in kleiner Gruppe: max. 10 Teilnehmer.

Tagessatz: 1.150,- € zzgl. MwSt.

und beinhaltet die Schulung, die Schulungsunterlagen und die Nutzung der BBC moodle Wissensplattform.

Des Weiteren erhält jeder Teilnehmer ein Teilnahmezertifikat.

Dieses Seminar bieten wir selbstverständlich auch ONLINE per Zoom an. Face-to-Face hat sich sehr bewährt und ist gut bei den Auszubildenden angekommen.

Veranstaltungsort

BBC Business Bildungs Center GmbH

Ribbeckstraße 6 • 45127 Essen

Kontakt:

BBC Backoffice

Tel.: 0201/83 09 46 10

E-Mail: backoffice@bbc-nrw.de