

Ziel des Tages

Nach dem Tageskurs haben die TeilnehmerInnen gelernt:

- die Werte und Rollen ihrer Funktion gegenüber den eigenen zu verstehen und in Verbindung mit interner und externer Kundenorientierung zu bringen
- die Grundlagen der Gesprächspsychologie im Kundenkontakt gut anzuwenden
- Ihr Team- und Kommunikationsverhalten zu überprüfen und zu beobachten
- Ihre Kritik- und Konfliktfähigkeit zu verbessern und offener miteinander umzugehen
- Die Kundenorientierung und Akquisition noch optimaler aufleben zu lassen
- Konkrete Netzwerkoptionen und Benchmark auszutauschen und zu nutzen

Ansprechungsgruppe

- Mitarbeitende mit Kundenkontakt

Dauer 1 Tag

Preis noch offen

Programm

Fit 4 Client Communication	
<p>Tag 1</p> <p>Start: 08:30 Uhr</p> <p>Sandwich-Lunch 12:30 – 13:30</p> <p>Start: 13:30 Uhr</p> <p>Ende: 18:00 Uhr</p> <p>Evtl. Zeit für gesellschaftlichen Anlass</p> <p>Evtl. Referent? Trends. etc.</p> <p>Ende: 21:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Einstimmen, Agenda, Vorstellung & Ziele - DISG TEST “Ich, mein Chef und meine KollegenInnen“ - MEGA-Trends und ihre Bedeutung für Sie - Ihre Werte/Rollen und die Werte Ihrer Kunden? - Voraussetzungen f. erfolgreiche Partnerschaften: - Dienstleistungshaltung, Disziplin und Kompetenz! - Gesprächsführung und Partnering - Wie nutze ich die Sekretärin des potentiellen Kunden als Mittlerin meiner Angebote? – Benchmark aus der Praxis - Debriefing und (Telefon)Checkliste - Kundenorientierung und Teamarbeit: eine Symbiose - Wer sind meine KUNDEN, was brauchen Sie? - Selektive Wahrnehmung; Aspekte der Kommunikation: - EINZELÜBUNG: Das 20-Punkte Programm- Die „Schere“ - Das Magische Dreieck: A/K/V - Telefon; Barriere & Brücke zugleich - Der Konfliktkreis und Wege aus schwierigen Situationen - „Bäumchen“ ÜBUNG & Debriefing - (wenn noch Zeit: Farbpsychologie und Wirkung) - Transferplan / Feedback: Ziel erreicht? Nebenthemen? ❖ Abend Essen zusammen kochen im Kochstudio

Wenn Sie wieder einmal über sich und Andere erfahren, Ihre Rolle und Kommunikation erleben wollen, jede Situation als Chance erleben und damit umgehen wollen, Lernen für Sie eine positive Besetzung hat, dann sollten Sie kommen! Es freut sich auf Sie

dia-logue©
Corinne Hobi