

Der Mitarbeiter als Visitenkarte

Überzeugend und souverän im Kundenkontakt

TEILNEHMER:

Menschen mit täglichem direkten Kundenkontakt: Monteure, Handwerker, Arzthelferinnen

Kunden behalten nicht nur die fachlichen Qualitäten Ihrer Mitarbeiter in Erinnerung, sondern auch wie Sie aufgetreten und auf ihre Wünsche eingegangen sind. Damit wird jeder Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt zum Aushängeschild Ihres Unternehmens. In diesem Seminar werden Ihre Mitarbeiter für ihre Rolle sensibilisiert, reflektieren ihre persönlichen Stärken und erfahren, welche Faktoren eine positive Wahrnehmung beeinflussen. Darauf aufbauend lernen sie, einen guten Kontakt zu Kunden aufzubauen und zu halten und auch in schwierigen Situationen freundlich und gelassen zu bleiben.

IHR NUTZEN:

- Ihre Mitarbeiter können im direkten Kundenkontakt die Kundenverbindung verbessern.
- Sie können Ihre Kundenbesuche auch zur Erhöhung des Umsatzes nutzen
- Ihre Kunden sind noch zufriedener mit Ihren Mitarbeitern.
- Ihre Mitarbeiter werden zu überzeugten Botschaftern Ihres Unternehmens

SEMINARPROGRAMM:

- Der Mitarbeiter als Unternehmensrepräsentant und Kundenberater
- Kundenkontakt als Chance
- Der erste und der letzte Eindruck – Aussehen, Umgangsformen
- Kundenorientierte Kommunikation
- Zusatzverkaufschancen nutzen
- Klug mit Beschwerden umgehen – Reklamationen als Kaufinteresse nutzen

Dauer: 1 Tag

Ort & Zeit: 09.03.2017 10:00- 17.00 Uhr

Wird bekannt gegeben

Incl. Tagungsgetränke und Kaffeepausen.

Ihre Investition: 439 € + 19 % MwSt.

Alle Teilnehmer erhalten ein Handout, Fotoprotokoll und Zertifikat

Brunner Beratung & Training
Asternweg 36a
76199 Karlsruhe
0721-5043960

www.brunner-beratung.de
info@brunner-beratung.de