

DAS TRAINING FÜR IHRE KUNDENBEZIEHUNGEN!

Sind Sie Mitarbeiter/-in, Führungskraft oder Inhaber/-in eines Unternehmens?

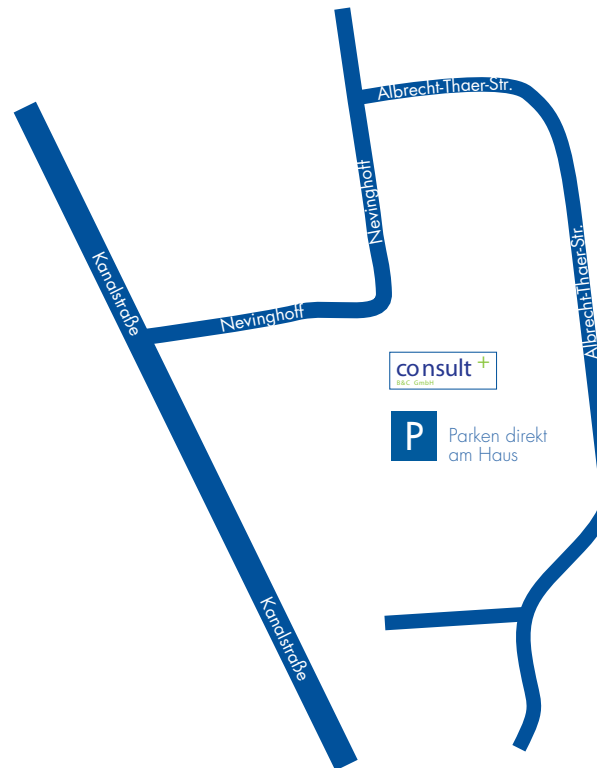
CRM geht alle an, denn heute ist fast jede Abteilung im Unternehmen ein Touchpoint, über den Kunden in Kontakt treten. Jedes Kundenerlebnis hat Einfluss auf das Bild, das sich der Kunde vom Unternehmen macht.

IHR + NACH DIESEM SEMINAR

Die Teilnehmer/-innen lernen ihr Kommunikationsverhalten im „Arbeits-Alltag“ (bei Kundengesprächen, Diskussionen, Verhandlungen, Konflikten etc.) zu verbessern. Sie bauen ihre Fähigkeiten aus, um Kontakte und Beziehungen zielführend zu gestalten.

Die Teilnehmer/-innen lernen darüber hinaus sich klar und präzise gegenüber dem Kunden auszudrücken und Körpersprache geschickt einzusetzen. Gleichzeitig wird vermittelt, wie ein schneller Sympathieaufbau zum Kunden möglich ist. Die Verbesserung von Fähigkeiten im Verkauf bzw. beim Vertragsabschluss runden das Seminarezept ab.

ANFAHRTSBESCHREIBUNG



Nevinghoff 16
48147 Münster
www.consultplus-ms.de

Fon: 02 51 | 23 73-650
Fax: 02 51 | 23 73-655
info@consultplus-ms.de



KUNDENBEZIEHUNGS-MANAGEMENT

CRM als kundenorientierte Unternehmensstrategie



consult+
B & C GmbH

consult+
B & C GmbH



DIE DOZENTEN

Unsere Dozenten verfügen über langjährige Praxis- und Trainingserfahrung in den Bereichen Kundenbeziehungsmanagement, Vertrieb und Persönlichkeitskompetenzen sowie über fundiertes Fachwissen.

METHODIK

- Kurzpräsentationen
- Einzel- und Gruppenübungen
- Gruppendiskussionen
- Feedback durch Trainer und Gruppe
- Ggf. Videotraining

LEHRGANGSINHALTE

Seminartag 1

Grundlagen des Kundenbeziehungsmanagements

- Kundenorientierung
- Bedarfsanalyse
- Trustment
- Motivation
- König Kunde

Seminartag 2

Telefonmarketing

- Meldeformel/Entwicklung eines Gesprächsleitfadens
- Eingehende/Ausgehende Anrufe
- Motivationscall
- Kundenrückgewinnung
- Wirkung von Stimme und Sprache
- Botschaft an den Kunden
- Professionelles Verhalten bei Beschwerden
- Perfekte Strategie für die Nachbereitung
- Praxisbeispiele

Seminartag 3

Kundenservice

- Wie begrüße ich Kunden (Stimme und Haltung)
- Wie erfrage ich Kundenwünsche

- Einwandbehandlung
- Angenehmes Gesprächsklima erzeugen
- Kundenorientierte Verkaufsargumentation
- Vorteil- bzw. Nutzenargumentation
- Umgang mit schwierigen Kunden

Seminartag 4

Kundenbindung

- Aktives Empfehlungsmarketing
- Beschwerdemanagement
- Wertvolle Instrumente zur Kundenbindung
- Wie erfülle ich die Kundenerwartung
- Kundenspezifische Angebote entwickeln
- Qualitätsmanagement

Seminartag 5

Verkaufstraining

- Grundlagen des Verkaufs
- Cross-Selling
- Bedarfsgerechter Verkauf
- Neukundengewinnung
- Zielorientierte Anwendung der Kommunikationspyramide
- Optimierung des eigenen Auftretens- bzw. Verkaufsverhaltens

Lehrgangsdauer: 40 UE

Lehrgangskosten: Preis auf Anfrage