
KURSBESCHREIBUNG

W076 – Kommunikation mit Kunden

Kursziel

Der Umgang mit Kunden bedeutet, darauf vorbereitet zu sein, unvorhergesehene Probleme zu lösen: z.B. bei der Lieferung, der Installation oder im Service. Von der Qualität Ihrer Reaktionen hängt es ab, wie tragfähig Ihre Kundenbeziehung langfristig ist. Dieser Kurs hilft Ihnen, Ihre Kundenbeziehungen produktiv zu gestalten.

Wesentliche Lernziele

Nach Abschluss des Kurses sind Sie in der Lage

- in „emotionsgeladenen“ Kundensituationen richtig zu reagieren
- bei Einwänden oder Reklamationen professionell zu handeln
- mit einem Kunden persönlich oder am Telefon ein Problem nachhaltig zu lösen
- Erwartungshaltungen des Kunden gut zu „managen“
- die eigene Wirkung besser zu kennen.

Profil der Teilnehmenden

ABB-Mitarbeitende mit Kundenkontakt

Vorraussetzungen

Funktion entsprechend "Teilnehmende" und die Bereitschaft, während des ganzen Kurses aktiv mitzumachen.

Inhalte

- Erkennbares Verhalten in der Kundenorientierung
- Beispiele aus der Praxis
- Eskalation im Kundengespräch vermeiden
- Feedback geben und entgegennehmen
- Eigener Umgang mit Emotionen
- Einwand-/ Reklamationsbehandlung
- Umgang mit anspruchsvollen und kritischen Kunden
- Lösungen für schwierige Einzelsituationen
- Übungen anhand von Praxisfällen
- Persönlicher Entwicklungsplan

Kursform

Dies ist ein face-to-face Klassenzimmertraining mit mind. 10 und max. 12 Teilnehmenden.

Lernmethoden und Werkzeuge

Kurzvorträge, moderierter Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenübungen, Rollenspiele

Bitte bringen Sie einen **Laptop** oder ein Tablet mit, um Zugang zur Kursdokumentation zu haben.

Dauer

1 Tag