



# Kundengespräche erfolgreich führen

Kundenkontakt, Kundengespräche, Wahrnehmung, Körpersprache und zielgerichtete Gesprächsführung

## Ihre Vorteile

Erfahren Sie mehr über professionelles Auftreten und lernen Sie in diesem Training, wie Sie damit im Kundengespräch besonders in kritischen Situationen punkten. Trainieren Sie Ihre Wahrnehmung hinsichtlich Körpersprache. Bauen Sie den Kontakt zum Kunden zielgerichtet auf, klären Sie den Auftrag und erfragen Sie die Wünsche des Kunden. Nutzen Sie in den unterschiedlichen Kommunikationssituationen aktiv und motiviert die Möglichkeiten der Sprache, Mimik und Gestik.



## Level 1: Basiswissen

Für jeden Mitarbeiter/-in eines Unternehmens, vom Chef bis zum Azubi, der Kundenkontakt hat.

## Trainingsinhalte

- » Motivation: Was uns antreibt
- » Psychologie der Kommunikation
- » Beschwerden als Chance erkennen
- » Terminvereinbarung mit dem Kunden
- » Telefonieren mit System
- » Souverän auftreten/Konflikte meistern
- » Statusverhalten erkennen und richtig reagieren

## Kursdaten

1-Tages-Training:

10.09.2024

von 09:00 bis 16:00 Uhr

Wo: WM SE, 24109 Melsdorf,  
Otto-Flath-Straße 1

Tel: 04340/498520151

Trainer: Thomas Reinecke

Preis/Person: 269,00 € zzgl. MwSt.

max. 12 Teilnehmer

**WMSCHULUNGEN**

Anmeldung per E-Mail an:  
[schulungen.ggl.hamburg@wm.de](mailto:schulungen.ggl.hamburg@wm.de)

per Fax an: 0541/9115-310

oder per Post an:  
WM SE  
Pagenstecherstraße 121  
49090 Osnabrück

Kundennummer: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Personenanzahl: \_\_\_\_\_

Name/Vorname: \_\_\_\_\_

Datum

Stempel/Unterschrift