



# 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:

30.05.2024

von 09:00 bis 16:00 Uhr

Wo: Berg Autoteile GmbH, 06847  
Dessau-Roßlau, Seelmannstraße 1

Tel: 0340 50344-0

Trainer: Thomas Reinecke

Preis/Person: 269,00 € zzgl. MwSt.

max. 12 Teilnehmer



Anmeldung per Post oder per Fax an:  
Berg Autoteile GmbH  
Seelmannstraße 1  
06847 Dessau-Roßlau  
Telefax: 0340 50 344-39

Es gelten folgende Stornogebühren:  
- bis 10 Tage vor dem Seminar: keine  
- bis 2 Tage vor dem Seminar: 50%  
- bei Nichterscheinen: 100%

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Datum            Stempel/Unterschrift