



Angebote im Bereich
Verkauf

Verkaufstraining
Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Service Excellence
Messe-Training
Selbstmarketing
Umgang mit schwierigen
Kunden

Service Excellence

Kundenloyalität durch erstklassigen Service

Erstklassiger Service in Wirtschaft und Verwaltung ist der Gradmesser für Kundenloyalität und die Qualität von Geschäftsbeziehungen. In der Hektik des Alltags geht das Bewusstsein für den Wert eines bevorzugten Umgangs mit Kunden jedoch häufig unter. Unser kombiniertes Programm hilft, die Chancen einer erstklassigen Servicequalität zu erkennen und das Bewusstsein für die Notwendigkeit eines überzeugenden Kundenservices zu schärfen.

Nutzen:

Das Programm sorgt durch Bewusstseinsbildung und praktisches Training für eine starke Verankerung der Servicequalität im Alltag. Die solide Methodik kombiniert mit Rollenspielen und Beispielen aus der Praxis garantieren eine wirkungsvolle Umsetzung im Alltag.

Haupt-Prozessmodule:

Überzeugender Umgang mit Kunden

- . Die ideale Kunden-Beziehung
- . Verhaltensmuster von Kunden verstehen
- . Was Kunden von uns erwarten
- . Mehrwert für Kunden schaffen
- . Das Denken in die richtigen Bahnen lenken

Regeln der guten Kommunikation

- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Leidenschaft für gute Dienstleistungen entwickeln
- . Die Macht der Fragen
- . Bedürfnisse wecken
- . Überzeugend argumentieren
- . Dienst am Kunden leisten

Vertrauen aufbauen

- . Faktoren des Vertrauens kennen und richtig pflegen
- . Motivation versus Manipulation
- . Kunden zu Verbündeten machen
- . Vom Berater zum unentbehrlichen Partner

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch