

Kundenorientierte Kommunikation

Seminarziel

Die Teilnehmenden kennen die Grundlagen zwischenmenschlicher Kommunikation. Sie helfen im Umgang mit Kundinnen und Kunden, Kolleginnen und Kollegen, aber auch im privaten Bereich, um gute Beziehungen aufzubauen und zu entwickeln.

Zielgruppe

Alle, die häufig im persönlichen oder telefonischen Kontakt mit Kunden sind. Gruppenleiterinnen und Gruppenleiter, Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter, die Mitarbeitende führen und die Grundlagen der Kommunikation kennen lernen möchten, um ihr Team zu führen und weiterzuentwickeln.

Seminarinhalt

- Voraussetzungen für eine gut funktionierende zwischenmenschliche Kommunikation
- Besonderheiten der Kommunikation Im Dienstleistungsbereich
- Wir kommunizieren immer! Die Bedeutung der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Herausforderungen in der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Gesprächsführung
- Feedback-Regeln
- Aktives Zuhören
- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen
- Regeln für den Umgang mit den eigenen Emotionen in hektischen Situationen

Ihr Nutzen

- Sie kennen verschiedene Ebenen der Kommunikation und können sie in Ihrem Alltag bewusst einsetzen
- Sie erfahren, was alles stimmen muss, damit Kommunikation optimal funktioniert
- Sie meistern auch schwierige Gespräche leichter und selbstsicherer

Seminarleitung

Jacqueline Steffen Oberholzer, Betriebsökonomin HWV, Unternehmensberaterin, Kommunikationstrainerin und Coach, oder eine erfahrene Trainerin/ein erfahrener Trainer aus ihrem Team.

Sprachen

Dieses Training wird in D, E und F angeboten.