

## Web-Seminar: Kundenorientiertes Verhalten und moderne Umgangsformen

### Kundenservice und Beschwerdemanagement souverän meistern

Kundenservice und sympathisches Auftreten sind das Aushängeschild Ihres Unternehmens. In Zeiten, in denen soziale Einrichtungen wie Kitas oder Seniorenheime im Internet bewertet werden, ist souveräner Kundenservice maßgeblich. Das bedeutet: Freundlichkeit, Engagement, Fachkompetenz und Sympathie. Kundenorientierung bedeutet, immer etwas mehr zu leisten, als der Kunde oder die Kundin erwartet.

Machen Sie Sympathie und Kompetenz zu Ihrem Markenzeichen!

#### Inhalte:

- Grundlagen der Kundenorientierung
- Kund\_innen richtig verstehen (Kund\_innenbrille)
- positive Einstellung, Wertschätzung, Engagement
- persönliches Auftreten, Körpersprache, Ausstrahlung
- Begrüßung und Kontaktaufnahme
- positives Gesprächsklima und Gesprächstechniken
- überzeugende Sprache
- Nutzenargumentation, richtig reagieren auf Einwände und Vorwände
- professioneller Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

#### Ziele

- Professionelle Kommunikation mit Kund\_innen
- kundenorientierte und strukturierte Gesprächsführung
- freundliche, engagierte und sachliche Gespräche
- einheitliche und repräsentative Kommunikation mit Kund\_innen
- souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

#### Methodik:

Interaktives und praxisorientiertes Präsenz-Training, Kollektive Fallberatung, Input, Diskussion und Erfahrungsaustausch

#### Nummer

25023-010

#### Datum

19.09.2023

#### Zeit

09:00 - 15:30 Uhr

#### Ort

Web-Seminar mit Zoom

#### Zielgruppen

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Referent/in

**Carina Lumme**

Trainerin

Coach

#### Teilnehmende (max.)

12

#### Reduzierter Preis für Mitgliedsorganisationen

130.00 €

#### Normaler Preis für Externe

160.00 €

#### Bildungspunkte (ECTS)

0.60

#### Pflegepunkte (RbP)

8.00

#### Ansprechpartner/in

Christine Taming

#### Unterrichtsstunden

8

#### Material

Seminarunterlagen sind im Preis enthalten.