VIII.101 Kundenorientierung und Serviceverhalten

Seminarziel:

Service- und kundenorientiertes Verhalten sowie ein verbindlicher Stil im Umgang mit dem Kunden sind heute zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor geworden. Dies gilt sowohl für die Kommunikation innerhalb des Unternehmens als auch für den Kontakt zum Kunden.

Ziel dieses Seminars ist es, den Teilnehmern die Instrumentarien und Methoden zu vermitteln, mit denen sie ihre eigene Kunden- und Serviceorientierung am Arbeitsplatz steigern können. Anhand kleiner Übungen werden diese Instrumentarien und Methoden trainiert.

Teilnehmerkreis:

Facility Manager, Bereichscontroller, Projekt- und Teamleiter, Immobilienverwalter

Seminarinhalt:

Service- und Kundenorientierung als persönliche Haltung

- Warum ist Serviceorientierung so wichtig?
- Was ist eine optimale Kundenbetreuung?
- Was Kunden von gutem Service erwarten?

Kundenorientiertes Verhalten

- Unsere Wirkung auf andere - der erste Eindruck
- Persönliche Präsentation
- Freundlichkeit und Verbindlichkeit im Auftreten
- Serviceorientierte Kommunikation
- Verbindliche Sprache mit klaren Aussagen
- Kundentypen

Gespräche kundenorientiert führen

- Gespräche zielgerichtet vorbereiten
- Ziele des Gesprächs klären und formulieren
- Gesprächstechniken kennen und anwenden
- Aktiv zuhören
- Einsatz gezielter Fragetechniken
- Überzeugende Argumentation
- Situationsgerechte Reaktion auf Kundenwünsche
- Gespräche verbindlich beenden

Umgang mit schwierigen Situationen und Gesprächspartnern

- Eigene Verhaltensmuster in konflikthaften Situationen reflektieren
- Nutzung von Deeskalationstechniken im Gespräch
- Sachliche Reaktion bei Beschwerden und persönlichen Angriffen
- Umgang mit Stress

Referentin: Dr. Doris Bauer
Kommunikationstrainerin
BAUAKADEMIE
Professional Development GmbH

Termine: 29.01.25 bis 30.01.25, 09:00 - 16:30 Uhr
27.08.25 bis 28.08.25, 09:00 - 16:30 Uhr

Dauer: 16 Lehrstunden

Gebühr: 750,00 € netto
892,50 € inkl. 142,50 € USt (19%)

Seminarort: BAUAKADEMIE Berlin
Alexanderstraße 9
10178 Berlin
Tel.: 030 / 549975-0
Fax: 030 / 549975-19
E-Mail: bildung@bauakademie.de

Ansprechpartner: Frau Antje Boy
Frau Gertrud Ranner