

Kundenkommunikation: Kundengewinnung und nachhaltige Kundenbindung



Seit fünf Jahren arbeite ich als Business-Coach und Berater. Meine Schwerpunkte liegen im Bereich Kundenkommunikation, Qualität im Dienstleistungssektor, Führungskräfte-Coaching, Karriere-Planung sowie Kulturmanagement. Mein Profil verbindet das theoretische Wissen eines ausgebildeten Business-Coach, sowie ein abgeschlossenes Hochschulstudium im betriebswirtschaftlichen und geisteswissenschaftlichen Bereich mit einer mehrjährigen Berufserfahrung.

Thorsten Harms, Business Coach, Berater und freier Trainer

Kundengewinnung durch professionelle und zielgerichtete Kommunikation: Der Kunde als Partner. Sowohl zu Beginn eines Projektes, als auch im Laufe der Geschäftsbeziehung steht die Qualität der Kundenkommunikation für Euren Erfolg. Eine erfolgreiche Kundengewinnung zeichnet sich durch eine auf Eure Kundengruppe ausgerichtete Salesstrategie und die dauerhafte zielgerichtete Einbeziehung der Wünsche Eurer potenziellen Kunden und Geschäftspartner aus. Kundengewinnung ist vor allem Aufmerksamkeit und die Fähigkeit das Anliegen Eures Partners zu erkennen. Guter Kundendialog bedeutet zuhören und verstehen!

Inhalte

In meinem Seminar erlernt Ihr den Einstieg in das Kundengespräch, sowie die Technik des „aktiven Zuhörens“. Ihr werdet geschult im Erkennen von Kundenmotiven und versteht mit diesen zu arbeiten. Ihr erlernt Eskalationen abzuwenden und ein Gespräch zum richtigen Zeitpunkt zielgerichtet zum Abschluss zu bringen.

Ihr erhaltet eine Einführung in die Grundlagen der Kommunikation. Wir beschäftigen uns mit der inneren Haltung zu den Themen Kunden- und Akquisegespräch sowie der Einwandbehandlung. Es werden valide Tools und Techniken zum professionellen und offenen Kundendialog vorgestellt und praktisch angewandt. Wir beschäftigen uns darüber hinaus mit dem richtigen Einsatz von Frageformen und der Kunst der Formulierung sowie Rhetorik.

Weitere Aspekte sind:

- E-Mail und Schrift-Verkehr
- Umgang mit der Reklamation

Termin, Ort und Kosten

- 18. und 19. Oktober 08 in Berlin
- Get together am Freitagabend
- 130 Euro für Mitglieder VK
- 260 Euro für andere Teilnehmer

Noch Fragen?

Nach eurer Anmeldung werden euch weitere Infos über das Get-together etc. per Mail zugeschickt.

Bei Fragen zu den Inhalten des Seminars erreicht ihr den Referenten direkt unter:

mail@th-coaching.info