



## Kontakt

VerständigungsWerkstatt  
Bernd Sauer  
Grahstr. 4  
30165 Hannover

Tel.: 0511 3889903  
Mobil: 0151 61404024

[info@verstaendigungswerkstatt.de](mailto:info@verstaendigungswerkstatt.de)  
[www.verstaendigungswerkstatt.de](http://www.verstaendigungswerkstatt.de)

## Service-Werkstatt:

### Erfolgreiche Kommunikation im Kundenkontakt

Durch Kommunikation treten Menschen zueinander in Beziehung, sie ist die Grundlage des menschlichen Kontakts. Dies gilt nicht nur, aber eben auch im Kundenkontakt. Gute Kommunikation ist daher eine Voraussetzung für eine gute Kundenbeziehung.

Ob am Verkaufstresen, im Telefon-Support oder in der Reklamationsbearbeitung: Neben einer wertschätzenden Grundhaltung und einer gekonnten Gesprächsführung trägt vor allem die eigene Rollenklarheit zum Gelingen der Kommunikation bei. „Wo stehe ich und wie sieht mich der Kunde? Was sind seine Erwartungen und welche Erwartungen hat mein Arbeitgeber?“

#### Zum Vorgehen

Die Teilnehmer dieses 2-Tages-Seminars erhalten Impulse zur Erweiterung ihrer Gesprächskompetenzen. Sie erhalten einen praxisnahen Einblick in hilfreiche Kommunikationsmodelle. Sie bekommen Gelegenheit zur Reflexion ihrer Rolle und entwickeln Ideen zur individuellen Vertiefung der Thematik.

Inhalte sind u.a.:

- Hilfreiche Kommunikationsmodelle für den Kundenkontakt
- Rollenanforderungen und stimmige Kommunikation
- Kommunikationsübungen und Praxisbeispiele

Hinweis: Bei diesem Seminar handelt es sich nicht um ein klassisches Vertriebs-/Verkaufstraining.

#### Zielgruppe

- Mitarbeiter/-innen mit Kundenkontakt aus verschiedenen Teams in Unternehmen und Organisationen

#### Ihr Nutzen

- Stärkung der sozialen Kompetenzen im Umgang mit Kunden
- Erweiterung der Gesprächskompetenzen
- Souveränität und Rollenklarheit in der Kommunikation mit Kunden
- Zufriedene Kunden durch klare und wertschätzende Kommunikation

#### Mein Angebot für Sie

Machen Sie ihre Mitarbeiter/-innen fit für den Kundenkontakt und bieten Sie Ihren Kunden den besten Service!

Gerne beantworte ich Ihnen weitere Fragen in einem persönlichen Gespräch und erstelle Ihnen ein maßgeschneidertes Angebot.