

KUNDENSERVICE AM TELEFON

Ein richtiger Kundenservice ist Mehrwert in jeder Hinsicht. Erlernen Sie effektive und wirksame Strategien, um Neukundengewinnung, Kundenbindung oder Rückgewinnung von Kunden zu realisieren. Verschaffen Sie sich dadurch Vorteile im Wettbewerb um den Kunden.

Inhalt:

- Kundenbegrüßung und Gesprächseröffnung
- Stimme und Haltung, Gesprächsklima - Nonverbale Kommunikation
- Wie erfrage ich die Kundenwünsche und wie gehe ich darauf ein
- Einwandbehandlung - Einwände aktiv nutzen
- Kunden- und verkaufsorientierte Gesprächstechniken
- Der rote Faden - das Gesprächsskript
- Argumentation: Vorteil- und Nutzenargumentation
- Umgang mit "schwierigen" Kunden
- Beschwerdemanagement

Zielgruppe: Vertriebsmitarbeiter und Sachbearbeiter, die regelmäßigen Kontakt mit potentiellen oder bestehenden Kunden haben

DOZENT Nina Scheitweiler

ORT Diverse

SEMINARORGANISATION

Nina Scheitweiler, nina@scheitweiler.de, 0171-1402608, 06202-929960