



EBERHARD · SEMINARE

Mensch Markt Umwelt



Seminar Programm

# Kundenorientiertes Verhalten für Innendienst Mitarbeiter 1 · KOV 1

Wirksamer Kundenkontakt mit Kompetenz und Zufriedenheit

Ein Seminar der Verhaltensschulung



## Kundenorientiertes Verhalten für Innendienst Mitarbeiter · KOV 1 Top Service, Kundenumgang, Chancen ausbauen

Das KOV1 Seminar ist speziell für Mitarbeitende mit Kundenkontakt im Backoffice, Verkaufsbüro oder Innendienst eines Unternehmens konzipiert worden. Gemeinsam werden die Kenntnisse für wirksame Kommunikation und verkaufsorientiertes Verhalten mit Kunden, internen und externen Gesprächspartnern erarbeitet.

Es werden natürliche, auf den Menschen zugeschnittene und daher angenehme Kommunikationstechniken angewendet, um die Kunden optimal zu betreuen und die Unternehmens-Ziele zu erreichen.

### Zielsetzung des Seminars

Die Teilnehmenden erarbeiten und erweitern praktische Kenntnisse wie:

- jeder Mitarbeitende bewusster Imagerträger des Unternehmens ist
- sie noch höhere Kundenzufriedenheit erschaffen
- sie bedürfnisgerecht Kunden behandeln
- verkaufsorientiertes Verhalten zur Verstärkung der bestehenden Kundenbeziehungen und Zusatzgeschäften führen
- die eigene Leistung und die Leistung der anderen Abteilungen erkennen und das Produktportofolio als Ganzes anbieten
- das Bewusstsein steigern, dass der Kunde erste Priorität hat, uns die Arbeit bringt und dadurch das Gehalt sicherstellt
- sie den Gesamterfolg des Unternehmens auch in Zukunft sichern und die Unabhängigkeit weiter ausbauen

### Seminarort

Das Seminarhotel wird durch Sie nach ihren Bedürfnissen festgelegt und organisiert.

### Seminartermin und Seminarzeiten

Tag 1, 0830 Uhr bis 1700 Uhr,  
Tag 2, 0830 Uhr bis 1700 Uhr

### Seminarleitung

Der Seminarleiter Pius Eberhard hat jahrelange Erfahrung in der Ausbildung für Mitarbeiter in Beratung und Verkauf verschiedener Branchen. Er ist lizenziertes STRUCTOGRAM® und TRIOGRAM® Trainer.



### Seminarmethode

Gemeinsame Stofferarbeitung durch Lehrgespräche, Rollenspiel, Einzel- und Gruppenarbeiten. Dieses Seminar wurde für die Ansprüche und Bedürfnisse der heutigen Praxis entwickelt.



## SEMINARPROGRAMM Tag 1

0830 - 0900	Seminarbeginn, Vorstellung, Zielsetzung, Einführung
0900 - 1000	Ablauf Kundenkontakt generell, unsere Kunden sind unser Erfolg
1000 - 1020	Kaffeepause
1020 - 1110	Selbstvertrauen stärken, wir strahlen aus, was wir denken, wir nehmen unsere Kunden ernst, wir überzeugen die Kunden mit Leistung und Auftreten
1110 - 1200	Kunden kompetent behandeln, welchen Top Service erwarten wir selber? Zusammenarbeit mit Kunden, Kunden informieren, aktives Handeln, Kontaktpflege
1200 - 1330	Mittagessen
1330 - 1410	Was bieten wir? Angebots-Kenntnisse, Nutzen erwähnen im Gespräch mit Kunden, Zusatzleistungen und Nutzen, Geschäftsbereich übergreifend verkaufen, Produktportfolio
1410 - 1500	Die Stärken unseres Unternehmens, was bekommen unsere Kunden, Nutzen in der Praxis, Wortbilder, wie erkläre ich meinen Kunden ein technisches Problem?
1500 - 1520	Kaffeepause
1520 - 1630	Vorbereitung, persönliches Auftreten, Begrüssung, Vorstellung, Gesprächseröffnung am Telefon, wichtige Regeln im Umgang mit Kunden
1630 - 1700	Bedürfnispyramide nach Maslow, richtiges Zuhören, die offene Frage, Fragen für die Praxis-Beratung, aktiv Beraten - Wie?



## SEMINARPROGRAMM Tag 2

0830 - 0900	Feedback, Zusammenfassung des ersten Seminartages
0900 - 1000	Unzufriedene Kunden frühzeitig erkennen Einwände und Reklamationen, Reklamationen sind Chancen
1000 - 1020	Kaffeepause
1020 - 1110	Einfühlsame Bemerkungen versus provozieren, Druck erhöhen
1110 - 1200	Praxistraining, Kunde ist unzufrieden, Kunde reklamiert, Verhalten bei Garantiefällen und Reklamationen. Vorgehen, Verkaufsvorteile erzielen
1200 - 1330	Mittagessen
1330 - 1410	Praxistraining und Analysen, Kundenpflege
1410 - 1500	Praxistraining und Analysen, aktives Handeln mit Kunden
1500 - 1520	Kaffeepause
1520 - 1620	Fortsetzung Praxistraining und Analyse
1620 - 1700	Zusammenfassung, Umsetzung in der Praxis Fragen, Diskussion Seminarende