

„Ihr Unternehmen – Ein Ort des Verstehens mit Verstand“

Verbale und Non-Verbale Kommunikation für mehr Erfolg

Die Beziehung zum Fachbetrieb ist für Kunden schon von besonderem Charakter: Kunden kommen oft mit ausgefallenen Wünschen und Problemstellungen, wollen beste Beratung und das gute Gefühl, faire Produkte und Dienstleistungen zu erhalten. Es gilt daher jeden Tag, eine gute Vertrauensbasis aufzubauen.

Die „alte Hasen“ haben im Laufe der Jahre ein professionelles Gespür für den richtigen Umgang und Ton in der Beziehung zu ihrer Kundschaft entwickelt.

Beziehungen funktionieren nicht einfach so – wir alle müssen etwas hierfür tun. Dabei ist einer der wichtigsten Faktoren die Kommunikation mit ihren unterschiedlichen Instrumenten und Stilen richtig einzusetzen.

Auch wenn Sie diese sicher beherrschen, so lässt sich Kommunikation immer wieder optimieren. Dreh- und Angelpunkt bei all unseren Kommunikationsbemühungen ist und bleibt der Kunde mit seinen Bedürfnissen und Wünschen. Besonders im Hinblick auf die gestiegenen Ansprüche der Kunden aber auch unter der Notwendigkeit, mehr Umsätze mit dem Verkauf von Zusatz-Produkten zu generieren, ist eine gute Kundenbeziehung und damit die Kommunikation zu unserer Kundschaft von größter Wichtigkeit.

Ziele des Workshops:

Sie lernen:

- den schnellsten Weg zu Ihrem Gegenüber
- das sichere Beherrschen unterschiedlicher Kommunikationsmittel
- einen leichteren Umgang mit „schwierigen“ Kunden
- Kundenbeschwerden als Chancen zu erkennen
- wie Ihnen Zusatzverkäufe leichter von der Hand gehen
- wie Sie das gewonnene Wissen Ihren Mitarbeitern weitervermitteln können

Mögliche Auswirkung für die Zukunft:

- Ihre Kunden fühlen sich gut aufgehoben und betreut
- Die Kundenzufriedenheit nimmt zu und damit auch Ihre Umsätze
- Die Kommunikation zu Ihren Mitarbeitern verbessert sich und damit auch das Engagement des Teams sowie die Atmosphäre im Unternehmen
- Sie gewinnen ein Mehr an natürlicher Autorität und werden als Vorbild von Ihren Mitarbeitern stärker als bisher akzeptiert
- Sie gewinnen noch mehr Souveränität und Gelassenheit aus
- Sind empfinden weniger Alltagsstress

Aus dem Inhalt des Workshops:

- Rollentausch: Sie sind Ihr Kunde
- Grundmodelle der Kommunikation
- Elevator Pitch
- Nonverbale und verbale Kommunikationsmittel
- Die Wirkungen von Stimme und Sprache
- Die Stimmung und Atmosphäre im Betrieb
- Emotionale Kommunikation
- Verkaufen leichtgemacht
- Kommunikation in Konfliktsituationen

Zielgruppe:

Unternehmer, Freiberufler, Führungskräfte, Existenzgründer, Arbeitnehmer, Quereinsteiger

Workshop-Informationen:

Veranstaltungsort:

Berlin (genauer Ort wird schriftlich mitgeteilt)

Veranstaltungszeit:

Samstag, 31.05.2014, 10:00 – 17:00 Uhr (8 UStd.)

und Sonntag, 01.06.2014, 10:00 – 17:00 Uhr (8 UStd.)

Kursnummer: W17-1

oder

Samstag, 15.11.2014, 10:00 – 17:00 Uhr (8 UStd.)

und Sonntag, 16.11.2014, 10:00 – 17:00 Uhr (8 UStd.)

Kursnummer: W17-2

Veranstaltungsgebühr:

Preis/Person: 375,- €

Paar-Anmeldung:(pro Person) 355,-€

Einzel-Coaching: 100,- € pro 45 min (nach Termin)

Ansprechpartner:

Herr Michael Schweickardt

030/49854668