



Verhandlungstechnik und Verkauf

Wirksame und erfolgreiche Kundengespräche

Was bei Begegnungen mit Menschen zählt, gilt genau auch bei Kundenkontakten: Der erste Eindruck zählt.

Das Seminar zeigt einerseits auf, wie Sie ihr Unternehmen bei Kundengesprächen erfolgreicher und kompetenter vertreten und andererseits effizient ihr Ziel erreichen. Auch im Umgang mit schwierigen Situationen oder Reklamationen lernen Sie wirkungsvolle Techniken kennen und bleiben souverän.

In einem interaktiven Rahmen werden die Teilnehmenden ihre Fähigkeiten verbessern und weiterentwickeln.

Wirksame und erfolgreiche Kundengespräche

PROGRAMM

Zielgruppe	Mitarbeitende mit Kundenkontakt
Ziele	<ul style="list-style-type: none">• Gezielte, effiziente und vertrauensbildende Kundengespräche führen• Authentisch Vertrauen erwecken und sich der Mächtigkeit des «bondings» bewusstwerden und selbst anwenden• Sicher werden im Umgang mit Reklamationen• Eigenes «mind set» mit kompatiblen Wertvorstellungen programmieren• Geschickte und passende Aufhänger für Gesprächsbeginne einbringen• Die Kunst des aktiven Zuhörens in Realsituationen anwenden• Techniken des «pacings» kennen und anwenden• Eine bildhafte Sprache (mit Metaphern und Symbolen) in der eigenen Kommunikation verwenden• Transferbezüge vom Aikido in die Kommunikation machen und Techniken des Aikidos in Gesprächen einsetzen• Techniken der Beeinflussung kennenlernen und anwenden• Mehrwerte schaffen durch effektive Beratungserlebnisse
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Die Kursteilnehmenden werden Einblicke in erfolgreiche Kundengespräche erhalten und lernen verschiedene Techniken aus unterschiedlichen Bereichen für ihren eigenen beruflichen Bedarf zu nutzen.• Anhand von praktischen Situationen mit „echten“ Kundengesprächen werden interaktive Settings geschaffen, die für die Teilnehmenden einen direkten berufspraktischen Bezug herstellen.• Exkurse in die Kriminalpsychologie und in die fernöstliche Kampfkunst Aikido werden verblüffende Parallelen zur Kommunikation offenbaren, welche u.a. für schwierige Kundengespräche sehr nützlich sein können. Die Fähigkeit, andere Menschen wirksam zu beeinflussen, entscheidet nämlich massgeblich darüber, ob wir erfolgreich sind oder nicht.• Die Seminarteilnehmenden werden durch das interaktive und innovative Seminar befähigt, effektive Kundengesprächserlebnisse zu schaffen, welche den Kunden und ihnen selbst einen spannenden Mehrwert bieten.
Dauer	1 Tag
Kursort	Infos erhalten Sie unter www.kiliangruetter.ch
Kursleitung	lic. phil. Kilian D. Grütter, Freienbach
Datum	Infos erhalten Sie unter www.kiliangruetter.ch
Kosten	Auf Anfrage