



Inhalt

|Mit Kunden richtig umgehen

- Was Kundenorientierung bedeutet
- Was Kunden erwarten
- Wie man Kunden zufrieden stellt
- Sich als Dienstleister darstellen

|Den Kundenansprüchen gerecht werden

- Richtig mit Kunden kommunizieren
- Missverständnisse vermeiden
- Sympathiebrücken bauen

|Mit Kunden telefonieren

- Besonderheiten des Telefonats beachten
- Kundenwünsche ermitteln
- Am Telefon Auskunft geben

|Gespräche mit Kunden führen

- Für einen guten Eindruck sorgen
- Auf Kunden eingehen
- Positive Gesprächsatmosphäre schaffen
- Gespräche positiv abschließen

|Mit schwierigen Situationen umgehen

- Missverständnisse vermeiden
- mit Konflikten umgehen
- mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen

|Beschwerden ernst nehmen

- Beschwerden als Chance begreifen
- Beschwerden entgegennehmen
- Beschwerden einvernehmlich regeln

Umgang mit Kunden

Im Gespräch und am Telefon

In vielen Verwaltungsbereichen kann man bewusst von "Kunden" sprechen. Denn viele Arbeitsbereiche erbringen Dienstleistungen, für Bürger, aber auch für die Politik, für andere Behörden und für die Mitarbeiter/innen im eigenen Hause.

Im Umgang mit Kunden den richtigen Ton treffen, Gespräche zielgerichtet und für alle Beteiligten zufrieden stellend zu führen, ist das Thema dieses Seminars. Die Situation am Telefon findet besondere Berücksichtigung.

Schwerpunkte liegen dabei in dem Umgang mit Kunden sowie der Fähigkeit, Auskünfte und Probleme im persönlichen Gespräch und am Telefon sachlich-verbindlich und zielgerichtet zu steuern.

|Ziele

Im Seminar lernen Sie, was Kunden von Ihnen erwarten und welche Verhaltensweisen Kunden (mit Recht) stören und ärgern. Sie erleben, mit welchem geringem Aufwand Sie einen guten Draht zum Kunden aufbauen können, dabei Missverständnisse vermeiden.

Sie erfahren, wie Sie mit schwierigen Situationen im Kontakt mit Kunden, mit besonderen Persönlichkeiten richtig umgehen. Sie lernen Beschwerden als Chance kennen, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

- eine telefongerechte und zielgruppengerechte Sprache zu entwickeln
- ein gutes Zuhörverhalten zu entwickeln
- Fragen am Telefon gezielt einzusetzen
- mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen
- mit Störungen, Problemen und Auskünften am Telefon umgehen

|Methoden

Als Methoden kommen im Seminar zum Tragen:

- Dialogorientierter Vortrag
- Gespräche und Moderationstechniken zur Vermittlung und Erarbeitung des Lernstoffs
- Partnerarbeit und Gruppenarbeit als Übungsmethoden
- Praxissimulationen als Umsetzungshilfe

|Dauer

Das Seminar dauert zwei Tage.