

GOLDENE REGELN IM KUNDENDIENST UND VERKAUF

MODALITÄTEN DER AUSBILDUNG

Präsenzveranstaltung im Weiterbildungszentrum

DAUER:
2 Tage

SCHULUNGSSPRACHE(N)
FR
DE

VERFÜGBARKEIT
12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

TEILNAHMEBEDINGUNGEN
Kostenlos für Beitrag zahlende Unternehmen. 250€/Tag/Person für andere Unternehmen.

VERWALTUNGSKONTAKT
Oliver Deckers
formations@cdc-digihw.lu

ZIELE DER SCHULUNG

- > Übernahme der Verantwortung für eine positive, kundenorientierte Einstellung
- > Die Besonderheiten des Telefonempfangs verstehen
- > Die besten Techniken zur Betreuung des Kunden kennenlernen (Telefon und physischer Empfang)
- > Verstehen der Schlüsselemente der zwischenmenschlichen Kommunikation
- > Umgang mit schwierigen Situationen und Ansprüchen
- > Schlüsselkompetenzen im Verkauf

AUSBILDUNGSGEHÄLT

1. Wichtige Elemente des Kundendienstes verstehen und nutzen
 - Der erste Eindruck.
 - Präsentation pflegen und Körpersprache beherrschen.
 - Identifizieren Sie die spezifischen Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden.
 - Identifizieren und verstehen Sie non verbale Sprache.
 - Kennen Sie Ihren Einfluss in der Beziehung.
 - Gegenseitigkeit des Verhaltens.
 - 3 Schlüsselpositionen um einen "kontrollierten" und professionellen Empfang zu gewährleisten.
2. Handeln Sie professionell
 - Der Einfluss des Kundendienstes auf das Markenimage des Unternehmens.
 - Sich besser kennen lernen, um Ihre emotionalen Reaktionen besser zu managen.
 - Durchsetzungsvermögen bekunden.
 - Das Verhältnis von Vertrauen und gegenseitigem Respekt.
 - Kennen Sie Ihre Rolle und /hren Auftrag.
 - Anpassung an kulturelle Unterschiede.
 - Umgang mit unerwarteten Situationen.
 - Handeln Sie pro-aktiv.
 - Schlüsselkompetenzen im Verkauf.
 - Den Verkaufsdeal schließen
3. Bereiten Sie sich auf schwierige Situationen vor
 - Erkennen Sie potenziell sensible Situationen, um sie zu antizipieren.

MODALITÄTEN DER AUSBILDUNG
Präsenzveranstaltung im Weiterbildungszentrum

DAUER:
2 Tage

SCHULUNGSSPRACHE(N)
FR
DE

VERFÜGBARKEIT
12 Teilnehmer

ZIELGRUPPE

TEILNAHMEBEDINGUNGEN
Kostenlos für Beitrag zahlende Unternehmen. 250€/Tag/Person für andere Unternehmen.

VERWALTUNGSKONTAKT
Oliver Deckers
formations@cdc-digihw.lu

- Mobilisieren Sie ihre Ressourcen, um schwierige Situationen in Ruhe zu verstehen. Übernehmen Sie effektive Techniken, um Spannungen abzubauen
- Umgang mit den manipulativen oder aggressiven Einstellungen des Kunden.

PÄDAGOGISCHEN METHODEN

- > Theoretischer Unterricht (Vorlesung im Seminarraum oder in der Werkstatt)
- > Gruppenarbeit , Paaraustausch (Präsentation, Diskussion, ...)

ZERTIFIZIERUNG

Ausbildungsnachweis: Teilnahmebescheinigung

AUSBILDUNGSLEITER

Oliver Deckers (formations@cdc-digihw.lu)