

# Seminar: Kundenfreundliches Verhalten

<b>Kurzbeschreibung</b>	Unternehmen, die dauerhaft am Markt bestehen bleiben wollen, müssen ihre Zielgruppe immer wieder neu begeistern. Freundlichkeit ist die elementarste Zutat für zufriedene Kunden. Fakt ist: Freundlichkeit fängt im Innen an. Kundenfreundliches Verhalten nach aussen ist nicht möglich, wenn die Grundsätze der Kundenfreundlichkeit innerbetrieblich kaum gelebt werden. Dann wirkt Kundenfreundlichkeit aufgesetzt. Bereits mit Kleinigkeiten können Sie sich einen erheblichen Vorteil vor der Konkurrenz verschaffen. Aufrichtige Freundlichkeit ist ein guter Anfang. Wie sieht das bei Ihnen aus?
<b>Zielsetzung</b>	Sie ... → reflektieren und überprüfen Ihr Verhalten und Ihre Wirkung auf andere → werden sich Ihrer Wirkung als Imageträger/Visitenkarte des Unternehmens bewusst → erfahren, wie Sie Ihr kundenfreundliches Verhalten optimieren können und werden motiviert, dies umzusetzen → erarbeiten das Fundament für kundenfreundliches Verhalten (Erfolgskriterien) → erhalten konkrete Werkzeuge zur Unterstützung und Umsetzung, um insbesondere auch in schwierigen Situationen freundlich zu bleiben
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Arbeiten an konkreten Situationen aus Ihrem Berufsalltag</li> <li>☉ Überprüfen von körpersprachlichen und sprachlichen Verhalten in Kundensituationen: Begrüssung, Gesprächsverlauf, Verabschiedung sowohl im persönlichen als auch im telefonischen Kontakt</li> <li>☉ Erarbeiten von optimalen Voraussetzungen für kundenfreundliches Verhalten (innere Einstellung, Körpersprache, Sprache)</li> <li>☉ Wie ich im Aussen ankomme, fängt bei mir im Innen an</li> <li>☉ Umgang mit schwierigen Situationen (z.B. Reklamationen)</li> <li>☉ Erfolgsfaktor Teamarbeit</li> <li>☉ Tipps und Tricks für kundenfreundliches Verhalten</li> </ul>
<b>Methodik</b>	Workshop mit Kurzinputs, Rollenspielen, Fallbeispielen, Teamaufgaben, Einzelarbeit
<b>Zielgruppe</b>	Alle, die an ihrem kundenfreundlichen Verhalten arbeiten wollen
<b>Teilnehmerzahl</b>	mind. 5; max. 16
<b>Trainerin</b>	Irène Wüest, lic.phil. SkillCoach, Organisations- und Kommunikationsberaterin
<b>Datum/Zeit</b>	auf Anfrage / 1-2 Tage
<b>Ort</b>	nach Ihrem Wunsch
<b>Kosten</b>	auf Anfrage