Sabine Oberhardt®
Erfolgs- und Balancestrategien

Service

Mit Herz und Verstand: Warum Kundenorientierung über den Unternehmenserfolg entscheidet

Ausgangssituation:
Unternehmenserfolg ist garantiert, wenn Ihre Kunden zufrieden sind. Je professioneller und wertschätzender die Mitarbeiter gegenüber den Kunden sind, umso sicherer ist Ihnen die Kundenbindung. Voraussetzungen für eine sehr gute Kundenorientierung sind ein freundliches Auftreten, die Schnelligkeit in der Erfassung von Anliegen und eine zielorientierte Gesprächsführung.

Ziel:
Sie erhalten Strategien, wie Sie den Anforderungen Ihrer Kunden gerecht werden. Sie lernen Gesprächstechniken gezielt einzusetzen und auch mit schwierigen Gesprächspartnern souverän umzugehen.

Schwerpunkte:
- Herz und Verstand: Wie Sie Kundenbeziehungen neu gestalten
- Beziehungen leben: Emotionen zur positiven Beeinflussung des Kundengesprächs
- Erwartungen erfragen und erfüllen
- Mehr geht immer: Sympathie gewinnt
- Servicestrategien zur Kundenbindung
- Wie Sie aus einer Ablehnung eine Chance gestalten
- Umgang mit Ablehnungssignalen
- Worte wirken! Wie Sie die Macht der positiven Formulierung nutzen
- Der positive Abschluss: Wie Sie Gespräche individuell und wertschätzend beenden

© by Sabine Oberhardt · Sabine Oberhardt GmbH & Co. KG · Herrenäckerstr. 52 · D-74363 Güglingen · www.sabineoberhardt.com