Sabine Oberhardt®
Erfolgs- und Balancestrategien

# Service

## Service Exzellenz – Wie Sie Ihre Kunden am Telefon begeistern und dauerhaft beeindrucken

Ausgangssituation:
Schon am Telefon erkennt Ihr Kunde, ob er willkommen ist oder nicht. Service ist spürbar und trainierbar. Gerade wenn Aufgaben vom Außendienst immer mehr in den Innendienst verlagert werden, ist es entscheidend, dem Kunden ein besonders wertschätzendes und positives Gefühl am Telefon zu vermitteln.

Ziel:
Sie trainieren, wie Sie Ihrem Kunden Service und Herzlichkeit vermitteln. Sie lernen, wie Sie Ihre Kommunikation so steuern, dass der Kunde dauerhaft begeistert ist. Sie erhalten praktische Tipps, um sich im Nachgang zu reflektieren.

Schwerpunkte:
- Wettbewerbsfaktor Herzlichkeit: Warum Kunden gute Gefühle lieben!
- Kundenorientierung im digitalen Zeitalter
- Kundenorientierte Kommunikation: Wie Sie mit Ihrer Stimme Sympathie erzeugen
- Aktives Zuhören als Wertschätzungsinstrument
- Kundenorientierte Argumentation
- Gespräche aktive steuern – Wer fragt, der führt!
- Psychologische Einflussfaktoren erkennen und nutzen
- Umgang mit den unterschiedlichsten Gesprächspartnern
- Cross-Selling und Up-Selling

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