

# Erfolgreicher Kundenkontakt

MEIERHOFER  
UND PARTNER

CONSULTING  
TRAINING  
COACHING

## Kunden verstehen und gewinnen

Mitarbeiter im Innen- und Kundendienst haben eine Vielzahl von Kundenkontakten. Im Vordergrund der Tätigkeit stehen meist die Sachaufgaben. Jeder Mitarbeiter hat aber auch verkäuferische Aufgaben:

- Das persönliche Verhalten und die jeweiligen Leistungen tragen wesentlich zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei
- Kritische Situationen (Reklamationen, verärgerte bzw. schwierige Kunden, Stressmomente) müssen professionell und kundenorientiert gemeistert werden
- Möglichkeiten von Zusatzverkäufen sind konsequent zu nutzen

Die neusten Erkenntnisse der Gehirnforschung zeigen, dass der Mensch ein zutiefst emotionales Wesen ist. Jeder Mitarbeiter hat als emotionaler Bedeutungsträger und Emotionsauslöser eine entscheidende Bedeutung. Als Grundsatz gilt: Immer möglichst viele positive Emotionen auslösen und negative tunlichst vermeiden. Da sich Menschen unterscheiden, muss im Kundenkontakt nicht die goldene Regel sondern die Platinregel angewendet werden: **Behandle andere so, wie diese behandelt werden möchten!**

Mit dem Trainingsprogramm **Erfolgreicher Kundenkontakt** werden

- die Wichtigkeit der Kundenorientierung bewusst gemacht,
- das Bewusstsein über die eigene Wirkung gestärkt,
- der Umgang mit Emotionen (von sich selbst bzw. von anderen) verbessert,
- die Bedeutung und Steuerung der eigenen Einstellung aufgezeigt,
- Grundlagen für ein professionelles Verhalten im Kundenkontakt vermittelt,
- Möglichkeiten zur Nutzung von Zusatzverkäufen aufgezeigt sowie
- der Umgang mit kritischen Kundensituationen (Reklamationen, Stressmomente, schwierige Kunden etc.) trainiert.

## Inhalte

### Kundenkontakt und Verkauf

- Unsere Tätigkeit aus Kundensicht (Kundenerwartungen)
- Jeder Kundenkontakt ist eine Verkaufstätigkeit
- Nutzung von Zusatzverkäufen

### Erfolgreiche Gesprächsführung

- Der erste Eindruck entscheidet, der letzte der bleibt
- Was löst negative Emotionen aus (Don'ts)
- Wie erzeugen wir positive Emotionen (Do's)
- Optimale Wirkung am Telefon und im Direktkontakt
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Professionelles Verhalten bei Reklamationen

### **Sich selbst und andere besser verstehen**

- Die INSIGHTS DISG Persönlichkeitstypen
- Eigenschaften und Verhaltensweisen der 4 Grundtypen
- Mischtypen und Flexibilität
- Auswertung der individuellen INSIGHTS Verhaltens-Analyse
- Von der goldenen Regel zur Platinregel
- Menschentypen im Direktkontakt und am Telefon erkennen
- Anpassung der Gesprächsführung auf die Menschentypen

### **Erfolgreich mit sich selbst umgehen**

- Die Bedeutung und Steuerung der eigenen Einstellung
- Die Wirkung der eigenen Persönlichkeit erkennen (Selbstbild / Fremdbild)
- Selbstmotivation und Aufbau einer positiven Einstellung
- Bewältigen von Stresssituationen

## **Trainer**

Das Training wird geleitet von Lukas Meierhofer. Er ist seit 1999 selbständiger Trainer und Coach in Verkauf, Führung und Teamentwicklung. Trainer- und NLP- Ausbildung INtem Mannheim und INSIGHTS MDI Akkreditierung bei Frank M. Scheelen. Weitere Informationen unter [www.meierhofer-partner.ch](http://www.meierhofer-partner.ch).

## **Durchführung**

Das Trainingsprogramm dauert einen Tag:

**Termin:** 24. März 2022

**Zeit:** 08.00 – 17.00 Uhr

**Ort:** Hilton Garden Inn, Kreuzackerstrasse 5, 8957 Spreitenbach

**Investition:** CHF 690 pro Teilnehmer (exkl. Mehrwertsteuer), inkl. ausführliche Unterlagen mit Arbeits- und Verpflichtungsblättern zur Umsetzung der Trainingsziele und persönliche Checklisten zur Selbstkontrolle, INSIGHTS Verhaltens-Farbanalyse (Selbstanalyse), Räumlichkeiten, Mittagessen, Getränke und Pausenverpflegung.

**Anmeldung:** Mit beiliegendem Anmeldeformular. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

### **MEIERHOFER UND PARTNER**

Giessereistrasse 16  
CH-8005 Zürich

[www.meierhofer-partner.ch](http://www.meierhofer-partner.ch)

Tel +41 43 960 30 11

Fax +41 43 960 30 12

[info@meierhofer-partner.ch](mailto:info@meierhofer-partner.ch)

# Anmeldeformular

Wir interessieren uns für das Programm **Erfolgreicher Kundenkontakt**:

<b>Firma</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>PLZ/Ort</b>	
<b>Kontaktperson</b>	

Für das Training vom 24. März 2022 in Spreitenbach **melden wir folgende Teilnehmer an:**

<b>Name</b>	<b>Vorname</b>	<b>E-Mail</b>

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Die Anmeldungen werden nach Eingangsdatum berücksichtigt.

**Einsenden an:** MEIERHOFER UND PARTNER  
Giessereistrasse 16  
8005 Zürich

**Fax:** 043 960 30 12

**E-Mail:** [info@meierhofer-partner.ch](mailto:info@meierhofer-partner.ch)

**Zahlungsbedingungen:**

100% bei Anmeldung. Bei Absage vor Veranstaltungsbeginn verfällt die Gebühr. Ein Ersatzteilnehmer kann selbstverständlich gestellt werden.