



Der Kundenmanager

Für einen überzeugenden Auftritt

Kundenmanager

- ✓ **Der Umgang mit Kunden gestaltet sich nicht immer einfach.** Missverständnisse, Fehler in den Prozessen und Abläufen führen oft zu Schwierigkeiten. Auch zwischenmenschliche Aspekte spielen eine Rolle.
- ✓ **Jeder Kunde ist individuell** und beansprucht seine persönliche Ansprache. Nur so wird sich eine langfristige und enge Bindung entwickeln und halten.
- ✓ **Erfolgreiche Kundenmanager kennen ihre Kunden** und wissen wie sie Denken, Fühlen und Handeln. Sie nutzen dieses Wissen und setzen es gezielt ein.
- ✓ **Produkte und Dienstleistungen werden immer schneller vergleichbarer.** Um sich erfolgreich zu profilieren, müssen sich Unternehmen und ihre Mitarbeiter ihre Kunden an sich binden.
- ✓ **Der individuelle Umgang mit den verschiedenen Kundentypen ist unerlässlich.** Lernen Sie Ihre Kunden kennen und sie werden zu Partnern!

Datum / Zeit

2 Tage
auf Anfrage

Kursort

auf Anfrage

Workshop Leitung

Jörg U. Schlupe, Erwachsenenbildner SVEB1,
Verkaufstrainer, Coach, NLP Practitioner

Firmenseminare

auf Anfrage

Themen

- Wie verkaufe ich mich selbst**
Auftritt - Verhalten - Motivation
Ausstrahlung - Körpersprache - Kommunikation
Verbale und Non-verbale Kommunikation

- Wer sind unsere Kunden**
"BUBI" - die verschiedenen Kundentypen
Kundenspezifische Ansprache
Kommunikation auf Augenhöhe

- Keine Angst vor schwierigen Situationen**
Das EVA 3- Prinzip. Professioneller Umgang mit
Reklamationen
Verhindern von schwierigen Situationen
Reklamationen als Chance für neue Geschäfte

Ziel

- Die Teilnehmer kennen ihre eigene Persönlichkeit und Wirkung
- Sie erlernen Kommunikationsmethoden im Umgang mit den verschiedenen Persönlichkeiten
- Sie erhalten wertvolle Tipps im Umgang mit schwierigen Situationen und Reklamationen

Methoden

Referate, Rollenspiele, Erfahrungsaustausch, Gruppenarbeiten



ms projekt & management
manuela schluep-probst
bachweg 50
4612 wangen b. olten

fon 062 296 45 52
info@msprojekt.ch - www.msprojekt.ch

Bei Fragen kontaktieren Sie:

Workshop Leitung

Jörg U. Schluep
Erwachsenenbildner SVEB1, NLP Practitioner,
Verkaufstrainer, Coach

Mobile 079 855 51 63
eMail j.schluep@msprojekt.ch