

Titel der Veranstaltung	„In vier Schritten zum erfolgreichen Kundengespräch“
Beschreibung	<p>Handlungsschritte für den Gesprächsverlauf strukturieren das Gespräch. Sie sind die Voraussetzung für einen angenehmen und zielorientierten Dialog mit dem Kunden. Hierzu sind verschiedene Herausforderungen zu meistern: Wie gelingt der Beziehungsaufbau beim Erstkontakt? Wie entwickeln Sie eine entspannte und vertrauensvolle Atmosphäre? Welche Wünsche und Bedürfnisse hat der Kunde? Wie sichern Sie das Gesprächsergebnis und machen es für den Kunden transparent? Wie verhindern Sie, dass ein Gespräch ausufert?</p> <p>Auch eigene Persönlichkeitsanteile beeinflussen die Kommunikation mit dem Kunden. Das Modell des „Inneren Teams“ macht diese Persönlichkeitsanteile deutlich und erlebbar.</p>
Inhaltliche Schwerpunkte	<ul style="list-style-type: none"> • Einführung in das Thema • Grundlegende Begriffe und Techniken der Kommunikation • Vier Schritte zum erfolgreichen Kundengespräch nach SILA® • Mein „Inneres Team“ • Workshop
Methoden	Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Reflexion und Feed-back, Erfahrungsaustausch, gemeinsame Erarbeitung von Lösungsansätzen für die Praxis
Ihr Nutzen	Mit den „Vier Schritten zum erfolgreichen Kundengespräch nach SILA®“ erzielen Sie einen guten Gesprächsverlauf und sorgen für effektive Kommunikation, auch in schwierigen Situationen mit unzufriedenen Kunden.
Zielgruppe	Berufstätige, die ihre kommunikativen Kompetenzen erweitern wollen.
Formate	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Workshop dreistündig (Anpassung nach Bedarf) ➤ Webinar dreistündig (Anpassung nach Bedarf)
Sonstiges	Bitte beachten Sie auch die Beiträge unter ALVS-WISSEN und ALVS-Publikationen. Nähere Information bitte anfordern bei info@alvs.de