



Seminar

Mit Service Kunden begeistern

Die Herausforderung Kunden- und Serviceorientierung mit internen und externen Kunden souverän meistern



**Trainer
Mediator
Systemaufsteller & Coach**



Seminar

Ihr Nutzen

Dienstleistungswüste Deutschland? Sie wollen nicht dazu gehören? Bravo!

Kunden- und Serviceorientierung machen oft den entscheidenden Unterschied aus, weshalb sich ein Kunde für den einen oder anderen Anbieter entscheidet. Ihre Kunden werden immer anspruchsvoller wie das Service-Barometer Deutschland zeigt. Wie gelingt es Ihnen, Ihre internen und externen Kunden immer wieder positiv zu überraschen?

Auf dem kundenorientierten Markt von heute ist Service ein entscheidender Faktor für Kundenbindung und profitables Wachstum. Wenn es darum geht, die Loyalität der Kunden zu gewinnen, muss eine positive, vorhersagbare Kundenerfahrung – bei jedem einzelnen Anruf oder Besuch – gewährleistet werden. Erfolgreiche Organisationen erfüllen ihr Serviceversprechen bei jeder Kundeninteraktion neu und übertreffen die in sie gesetzten Erwartungen. So gewinnen Sie begeisterte und loyale Fans für Ihr Unternehmen.



Seminar

Ziele und Inhalte

Wie Sie sich optimal auf Ihre Kunden einstellen

- So entsteht Kundenzufriedenheit
- Ein zuverlässiges Verfahren: Der Kundeninteraktionskreis
- Der Kundenerfahrungsprozess

Wie Sie den Nerv Ihres Kunden treffen

- Den richtigen Draht herstellen: Positive Klimafaktoren
- Sender und Empfänger: So reden Sie nicht aneinander vorbei
- Was dem Kunden wirklich wichtig ist und wie Sie es erkennen
- Wirkung körpersprachlicher Signale

Wie Sie die Magie der Sprache am Telefon und im Gespräch nutzen

- Die Kraft der positiven Sprache
- Aktiv zuhören und Gespräche steuern
- Zweckmäßige Fragen richtig stellen
- Signale erkennen und nutzen
- Professionelle Argumentation

Wie Sie kompetent auftreten, wenn es brenzlich wird

- Gesprächstechniken in schwierigen Situationen
- Struktur des Beschwerdegesprächs
- Einführung der Alternativenmatrix
- Überbringen Sie „schlechte“ Nachrichten konstruktiv
- Grenzen setzen und klar positionieren



Seminar

Die Zielgruppe

Alle Mitarbeiter aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Telefonservice/-zentralen, die Kundengespräche führen, sowie Vertriebsassistentinnen und Sekretärinnen aus dem Bereich Vertrieb

Methoden

Praxisorientiertes, vertriebsrelevantes Präsenztraining: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollentrainings, Diskussion von Praxis- und Best-Practice-Beispielen, Erfahrungsaustausch, Trainer-Input, individuelles Feedback, Selbstreflexion

Inhouse-Training

Teilnehmerzahl

Dauer

Maximal 12 Personen

2 Tage

Seminar-Ort

Termin

Wird durch den Kunden festgelegt

Nach Absprache



Referenzunternehmen

- AOK – Die Gesundheitskasse Bayern
- BImA - Bundesanstalt für Immobilienangelegenheiten
- Buchert & Domröse (Bauträger)
- Coaching von Immobilienmaklerbüros
- Dienstleistungsbranche
- Doris Stein Consulting
- DSE- GmbH (Alten- und Pflegeeinrichtungen)
- Flamme Möbel Fürth, München, Berlin
- Future Living – Messeverkauf
- ias academy Zürich
- IME - Seminare / Institut für Managemententwicklung Bielefeld
- Jobcenter der Bundesagentur für Arbeit
- Haufe Akademie Freiburg
- Kompetenz-Zentrum Bau
- Stadtverwaltungen (z.B. Stadt Fürth)
- Steuerkanzleien und Wirtschaftsprüfer
- Thermo Fisher Scientific Erlangen
- Vorwerk-Einbauküchen Wuppertal



Referenzprojekte

- **AOK – die Gesundheitskasse Bayern**
Entwicklung der Führungskompetenz durch Training, Begleitung bei Teamentwicklungsprozessen, Teamworkshop für Führungskräfte
- **BlmA Berlin - Bundesanstalt für Immobilienaufgaben**
Rhetorik- und Verkaufstraining für Mitarbeiter der Bundesanstalt für Immobilienaufgaben im Innen- und Außendienst
- **Flamme-Möbel Fürth**
Verkaufstraining von Verkaufsnachwuchskräften für beratungsintensive Produkte, Verkaufstraining im Messedirektvertrieb, Begleitung von Verkaufsfördermaßnahmen, Training on the Job, Führungskoaching, Zeit- und Selbstmanagement
- **Stadtverwaltung Fürth/Bundesagentur für Arbeit**
Interkulturelle Konfliktmoderation/-mediation und Coaching von Führungskräften, Teamentwicklung und Teamcoaching
- **Thermo Fisher Scientific Erlangen**
Kundenorientierung für Servicetechniker und Mitarbeiter mit Kundenkontakt und Coaching von Führungskräften



Der Trainer

Rudi Dobrinski ist ein gefragter Vertriebstrainer, Management Consultant, Führungskräfteentwickler, Wirtschaftsmediator und Business Coach. Er verfügt über Know-how aus 10 Jahren Beratung, Training und Coaching und über 20 Jahre Praxiserfahrung im Verkauf und in der Führung im Vertrieb. Zu seinen Kunden zählen sowohl Großkonzerne als auch mittelständische Unternehmen. Schwerpunkte ist dabei der Handel ebenso wie die Dienstleistungsbranche, z. B. (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Technologieunternehmen, die Immobilienwirtschaft u.v.m.

Sie erleben aktivierende praxisnahe Trainings auf der Basis neuester Erkenntnisse (z. B. aus der Gehirnforschung) und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Ihre Vertriebserfolge unmittelbar und nachhaltig steigern.

Kontakt:

Rudi Dobrinski
Gartenstraße 34
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 – 735 87 74
mobil: +49 (0)1 74 – 1 86 23 61

Internet: www.rudi-dobrinski.de
E-Mail: mail@rudi-dobrinski-de