

Qualifiziert mit Kunden kommunizieren



Täglich befinden auch wir uns in der Rolle des Kunden, sei es im Geschäft, im Restaurant oder bei sonstigen Dienstleistern. Nur allzu gut kennen wir den Unterschied zwischen dem Kellner, der seine Gäste mit unaufdringlichem Charme bedient und Freude an seinem Beruf ausstrahlt, und jenem, bei dem man als Gast beinahe ein schlechtes Gewissen hat, ihn um etwas zu bitten. Die Gabe, qualifiziert mit Kunden zu kommunizieren scheint nur wenigen Begnadeten in die Wiege gelegt worden zu sein. Für das erfolgreiche Überleben in der modernen Wirtschaftswelt ist jedoch genau diese Fähigkeit von ausschlaggebender Bedeutung.

Das Beljean Seminar **Qualifiziert mit Kunden kommunizieren** fördert diese Schlüsselkompetenz nachhaltig. Der Seminarleiter kennt die täglichen Herausforderungen im Umgang mit Kunden aus eigener Erfahrung. Er ist ein Moderator, der in konstruktiver Art und Weise die TeilnehmerInnen auf einem Stück ihres Berufsweges begleitet. Während dieses Prozesses gewinnen alle, sogar Menschen mit großer Berufserfahrung, wesentliche neue Einsichten und Erfolgserlebnisse. So entsteht automatisch die Motivation, das Gelernte immer wieder umzusetzen. Dieses bewusste, wiederholte Anwenden erleichtert die Zusammenarbeit mit Kunden, besonders mit so genannt schwierigen, führt zu besseren Ergebnissen und macht zudem mehr Spaß.

Seminarziele

Ihre Kunden

- fühlen sich ernst genommen und ausgezeichnet behandelt
- erteilen mehr Folgeaufträge
- mäßigen sich im Ausüben von Preisdruck
- sind offener für neue Produkte und Dienstleistungen
- bieten Hand zu einvernehmlichen Lösungen bei Reklamationen
- empfehlen Sie und Ihre Produkte aus Überzeugung weiter,

So entsteht zwischen Ihren Kunden und Ihrem Unternehmen eine langfristige und partnerschaftliche Zusammenarbeit.

Konzept

An vier einzelnen Seminartagen, verteilt über drei Monate, erarbeiten sich die TeilnehmerInnen eine Vielzahl neuer Erkenntnisse, Ideen und Erfahrungen. Praktische Übungen, Rollenspiele, Gruppenarbeiten und Erfahrungsaustausch ermöglichen ein aktives Lernen durch Erleben. Die maximale Teilnehmerzahl pro Gruppe beträgt 12 Personen.

Beljean Seminare bezwecken nicht das Antrainieren einheitlichen Verhaltens. Die Individualität jeder einzelnen Person wird respektiert. Unabhängig davon, wie viel Jahre Berufserfahrung jemand mitbringt, werden neue Wege aufgezeigt, um über sich hinaus zu wachsen. Damit folgen wir konsequent unserer Leitidee, Menschen zu fördern.

Die drei zeitlichen Zwischenräume von jeweils mehreren Wochen werden ebenfalls aktiv genutzt:

1. Lektüre der Seminarunterlagen
2. Selbstreflexion mit Hilfe konkreter Fragestellungen
3. Praxisübungen anhand klar definierter Aufgaben nach dem Umsetzungsprinzip: Es genügt nicht zu wissen, es muss gehandelt werden
4. Individuelle Vorbereitung auf den folgenden Seminartag

Seminarinhalte

- Sicherheit und Selbstvertrauen im Auftreten und im Gespräch mit Kunden
- Förderung von Kreativität und Eigeninitiative
- Planung und Vorbereitung als Schlüssel zum Erfolg
- Nach innen und außen qualifiziert kommunizieren
- Neuen Schwung in Kundenbeziehungen bringen
- Sich selbst und andere begeistern
- Standfestigkeit in Preisverhandlungen
- Erfolgreich telefonieren
- Abschlussicherheit erhöhen
- Neue Kunden gewinnen
- Sich bei Reklamationen richtig verhalten

Die positive Herausforderung

Der weise Kungtse sagte einmal: "Ein Tor ist, wer mit seiner Arbeit nicht bei sich selbst anfängt." Dem ist beizufügen, dass die hier gemeinte Arbeit uns mehr abverlangt, als jede andere Tätigkeit, und sei diese noch so anstrengend. Drei Dinge machen die Arbeit an sich selbst zu einer ständigen Herausforderung: Selbstüberwindung, Kritikfähigkeit und Ausdauer.

Ein Lernender ist wie ein Ruderer, der gegen den Strom rudert. Hört er auf zu rudern, bleibt er nicht stehen, er wird vom Strom zurück getrieben. Ja, es stimmt schon: Wer glaubt, etwas zu sein, hat aufgehört, etwas zu werden.

Seit 1978 nutzen Firmen aller Branchen und Größen im gesamten deutschsprachigen Raum Beljean Seminare zur Förderung des wertvollsten Kapitals, ihrer MitarbeiterInnen.