

Umgang mit Kunden

Kundenorientiertes Verhalten - Training für Arbeiter

Veranstalter: NÖ Landarbeiterkammer

Ihre Trainerin: Michaela Kellner, ANKH.AT Coaching & Trainings / www.ankh.at

Zielgruppe: Alle, die nicht direkt im Verkauf arbeiten und dennoch Kundenkontakt haben und somit den Gesamteindruck des Unternehmens prägen
zB.: Gärtner, Lagerarbeiter (Baustoffe, Agrar, HG-Markt, Siloarbeiter,...)

Ziel: Offenes Zugehen auf Kunden zeigt Interesse - Ihre Kunden fühlen sich bei Ihnen wohl. Der erste Eindruck im persönlichen Gespräch entscheidet maßgeblich über den weiteren Verlauf des Gesprächs.

Sie vermitteln Kompetenz und Sympathie durch selbstbewusstes Auftreten.

Inhalte:

- „Handwerker-Knigge“ - die 7 Regeln für einen positiven Eindruck beim Kunden vor Ort (Anlieferung, Baustelle, Garten, ...)
- Ihre Begrüßung macht den Unterschied
- Die Wirkung Ihrer Körperhaltung und Gestik auf Ihre Kunden
- Das WAS und WIE im Gespräch - Die Sach- und die Beziehungsebene
- Ihr Lächeln ist das Wichtigste, das Sie tragen
- Was sind schwierige Situationen beim Kunden? Wie kann ich damit umgehen?
- Wie reagiere ich darauf, wenn der Kunde etwas anderes will als vereinbart?
- Wie reagiere ich auf Anschuldigungen oder Beschwerden?
- So beenden Sie ein Gespräch und bleiben positiv in Erinnerung

Sonstiges: Dieses Seminar veranstalten wir gerne firmenintern mit max. 12 Personen.

Dauer: 1 Tag von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Kosten: für den Dienstnehmer: EUR 40,-
pro LAK-Mitglied
+ für den Dienstgeber: EUR 50,-
pro LAK-Mitglied
inkl. Seminarunterlagen und
Verpflegung (ohne Getränke beim
Mittagessen)



Foto: coldwaterman - fotolia.com

Ort: NÖ LAK ServiceCenter, Landhausboulevard, Haus 2 Top 6a, 3100 St. Pölten
Tel.: 02742 / 35 26 83, E-Mail: stpoelten@lak-noe.at

Termin: Di, 15.01.2019

Anmeldeschluss: 18.12.2018

Kursnr: VKKU-19-01

Anmeldung: [- hier](#)