

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 bei Ihnen vor Ort - kontaktieren Sie uns und wir passen das Training auf ihre individuellen Wünsche an.

Dauer: 1 Tag

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 - stock.adobe.com

Termin & Ort: Nach Vereinbarung, gerne direkt bei Ihnen im Betrieb

Infos: Bildungsreferat der NÖ LAK – Melanie Höller:
Tel.: 01/512 16 01 23, E-Mail: melanie.hoeller@lak-noe.at