

## **Kundenorientiertes Verhalten der Mitarbeiter**

Seminar  
**M 04**

Die Zeiten eines scheinbar grenzenlosen Wirtschaftswachstums sind vorbei: Ressourcen werden knapper, Kaufkraft und Nachfrage sinken, die Globalisierung schafft neue Konkurrenten. Der Wettkampf um den Kunden ist härter denn je. Wer überleben will, muss daher die Kundenbelange in den Mittelpunkt seines Handelns stellen.

Dazu gehören jedoch nicht nur attraktive Produktangebote und Werbekampagnen. Mindestens ebenso wichtig ist ein kundenfreundliches Mitarbeiterverhalten: Der Kunde will vom Verkäufer verständnisvoll beraten werden und erwartet ein freundliches Willkommen bei der Rezeption ebenso wie bei der Telefonvermittlung. Auch will er nicht nur vom Kundenberater hilfsbereit und zuvorkommend bedient werden, sondern ebenso vom Lieferfahrer und Servicehandwerker.

Letztlich prägt das Verhalten eines jeden Mitarbeiters das Image eines Unternehmens.

**Seminarziel** Den Teilnehmern wird bewusst, welche Verantwortung sie beim Umgang mit Kunden tragen, was diese heutzutage erwarten und wie man diesen Erwartungen gerecht werden kann. Sie erlernen hierfür geeignete Gesprächstechniken und erhalten Hinweise für ein gewinnendes Auftreten und Erscheinungsbild sowie für ihr Verhalten am Telefon und den besonderen Umgang mit Beschwerdeführern.

**Inhalte**

- Der Kunde als Marktfaktor und unverzichtbarer Partner
- Kundenfreundlichkeit durch positive Grundeinstellung
- Partnerorientiertes Gesprächsverhalten
- Aktives Zuhören, zielgerichtetes Fragen
- Mimik, Gestik, Körperhaltung
- Die Wirkung positiver wie negativer Formulierungen
- Besucher empfangen und betreuen
- Konstruktiver Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
- Sprachliche und stimmliche Wirkung am Telefon
- Höflichkeit beim Telefonieren und E-Mails
- Ansagen und Nachrichten auf dem Anrufbeantworter
- Typ- und situationsgerechtes Outfit

**Methodik** Die Lehrinhalte werden im Vortrag, in Diskussionen und Übungen vermittelt oder in Kleingruppen erarbeitet. In videogestützten Rollenspielen werden Gesprächs- und Verhaltenstechniken geübt. Die Teilnehmer/innen erhalten Schriftmaterial sowie Literaturhinweise.

**Teilnehmer** Mitarbeiter mit Außenkontakten jeglicher Art. Maximal 12 Teilnehmer/innen.