

Bernhard Grimm
Schweizer Kommunikations-Experte

Kundenzentriert kommunizieren

Kunden gewinnen heisst Menschen gewinnen

Tag für Tag sind wir gefordert, unsere Kunden kompetent und zuvorkommend zu beraten. In einem Markt, in dem Produkte und Dienstleistungen immer ähnlicher werden, sind daher neben der reinen Dienstleistung immer mehr auch kommunikative Fähigkeiten gefragt sein. Genau dafür wurde dieses Training entwickelt. Es vermittelt Ihnen alle für eine **erfolgreiche Kundenbetreuung** entscheidenden Wissensinhalte und liefert Ihnen eine **Fülle von wertvollen Tipps** und Impulsen, die Sie in Ihrem Arbeitsalltag **sofort umsetzen** können.

In diesem Training erfahren Sie...

- wie Sie Kundenbedürfnisse präziser und schneller erfassen können
- wie Sie richtig zuhören, statt zu interpretieren
- wie Sie mit der Wahl Ihrer Sprache den Kunden beeinflussen
- wie Sie sich nie mehr rechtfertigen müssen
- wie Sie mühsame Preisdiskussionen endgültig vermeiden können
- wie Sie absolut souverän mit jeder Art von Einwänden umgehen
- wie Sie mit Kundeneinwänden souverän umgehen
- wie Sie sich in Konfliktsituationen und bei Reklamationen clever verhalten

4 Module à 2 Std.

Das Training ist aufgeteilt auf 4 Module à 2 Std. Die Module sind aufbauend und aufeinander abgestimmt und sind als ganzes Training buchbar.

Qualität

Die maximale Teilnehmerzahl ist 20.
Ab 6 Teilnehmende wird ein Modul durchgeführt.

Flexibilität

Die Module werden an verschiedensten Tagen und Zeiten angeboten, so dass Sie Ihren ganz persönlichen individuellen Trainings-Plan zusammenstellen können.

Kurs-Daten

Start: Montag, 15. Februar 2021 Ende: Freitag, 26. Februar 2021
Tage: Montag – Freitag

Anmeldung

Ihre Anmeldung senden Sie bitte an: bernhard.grimm@grimmkomm.ch

Sie erhalten darauf einen detaillierten Plan aller Module und Daten und die Möglichkeit, sich zu Ihren 4 persönlich ausgewählten Modulen anmelden zu können.

Investition

Ihre Investition für 4 Module (8 Netto-Stunden)
CHF 300.– pro Teilnehmenden für VSGU-Mitgliedergeschäfte (Normaltarif Fr. 480.–)

Kursleitung

Bernhard Grimm, Gründer und Inhaber der GrimmKomm, Trainer für Kommunikation, Kundenorientierung, Verkauf; Keynote Speaker und Autor des aktuellen Buches «Hä? – Die Ein-Wort-Rückfrage-Methode» begleitet seit über 30 Jahren Menschen und Firmen in ihrer kommunikativen Entwicklung.

Diese Inhalte erwarten Sie

Modul 1 Was Kunden wirklich suchen – wie Emotionen unsere Entscheide beeinflussen

Inhalte: Der Kunde sucht neben einer Lösung gleichzeitig immer ein gutes Gefühl. Der letzte Entscheid Ja/Nein ist immer mit der Frage verbunden: "Welchen Nutzen habe ich davon, wenn ich mit diesem Menschen zusammen bin und seine Produkte und Dienstleistungen einkaufe?" Diese Frage beeinflussen wir vor allem mit unserem Verhalten, also der Art und Weise, wie wir unsere Produkte/Dienstleistungen präsentieren. Wir überprüfen diese Mechanismen anhand eigener Verhaltensweisen und aufgrund erlebter Situationen mit unseren Kunden.

- Ziele:**
- Wir erkennen, dass jeder Mensch neben der reinen Lösung ein gutes Gefühl zum Entscheid braucht
 - Wir erkennen, dass der Kunde nur dann 'kauft', wenn er gleichzeitig positive Emotionen erhält
 - Wir wissen, wie wir beide Teile in unserem Verhalten berücksichtigen
 - Wir wissen, wie wir die Motive des Kunden erkennen und selber ansprechen können
 - Wir wissen, dass nicht das Preis-Leistungs-, sondern das Preis-Nutzen-Verhältnis entscheidet

Modul 2 Verstehen statt interpretieren – so geht Kundenorientierung heute

Inhalte: Jede Botschaft, die von einem Sender ausgesandt wird, kann von einem Empfänger auf verschiedene Arten interpretiert werden. Wir entscheiden in der Regel unbewusst und innert Bruchteilen einer Sekunde darüber, wie wir eine Botschaft interpretieren. Wir analysieren anhand verschiedener Beispiele wie diese Interpretationen zustande kommen und erfahren, dass wir diese unbewusste Art der Interpretation auch bewusst steuern können, was uns erlaubt, noch besser auf den Kunden einzugehen

- Ziele:**
- Wir wissen, wie Bilder entstehen und wie wir sie richtig bewerten können
 - Wir kennen die vier Seiten einer Nachricht
 - Wir kennen den Unterschied zwischen der egozentrierten und kundenzentrierten Kommunikation
 - Wir kennen die Vorteile der Ein-Wort-Rückfrage-Methodik und können diese anwenden
 - Wir wissen, wie wir Sachverhalte rasch klären können und uns niemer zu rechtfertigen brauchen

Modul 3 Wortwirkung – mit Sprache überzeugen und begeistern

Inhalte: Unsere Sprache ist gespickt mit negativen Formulierungen und Ausdrücken. Wer positiv wirken will, und wer wirklich kundenzentriert kommunizieren will, tut gut daran, sein Sprachverhalten zu überdenken. Wir werden uns bewusst, wie sehr unsere Sprache auf uns und unsere Kunden wirkt und erkennen, dass wir mit einer kundenzentrierten Sprache jedes Kundengespräch wesentlich einfacher und entspannter führen können

- Ziele:**
- Wir erkennen, wie stark sprachliche Gewohnheiten unser Verhalten im Alltag prägen
 - Wir sind uns unserer eigenen Wirkung in bezug auf unsere Sprache bewusst
 - Wir wissen, wie wir unsere Sprache unserem inneren positiven Bild anpassen können
 - Wir wissen, wie positiv wir mit einer veränderten Wortwahl auf unseren Gesprächspartner wirken
 - Wir kennen die negativsten Formulierungen und haben positive Alternativen erarbeitet

Modul 4 Verhalten in Konfliktsituationen – Verständnis als Schlüssel zum Dialog

Inhalte: Wer sich in Konfliktsituationen weder provozieren lässt, noch angegriffen fühlt, hat entscheidende Vorteile in der Kommunikation. Unsere Art des Zuhörens hilft uns, die Ausführungen des Kunden richtig zu ordnen und entsprechend darauf zu reagieren. Wir besprechen, in welchem emotionalen Zustand sich ein Kunde befindet, der mit einer Situation unzufrieden ist und welche Massnahmen und Verhaltensweisen nötig sind, um einerseits selber entspannt zu bleiben und andererseits optimal auf den Kunden eingehen zu können.

- Ziele:**
- Wir erkennen, dass der Schlüssel zum Dialog immer unser Verständnis für den Kunden ist
 - Wir wissen, für welche Signale ein Kunde in dieser Situation empfänglich ist und für welche nicht
 - Wir wissen, wie wir mit unserem Verhalten und unserer Wortwahl die richtigen Signale senden
 - Wir wissen, wie wir auch in angespannten Situationen ruhig und besonnen agieren
 - Wir kennen die psychologische Wirkung des richtigen Timings: Was sage ich wann, wie und warum