

## Teilnehmer

- » **Außendienst - Mitarbeiter**
- » **Innendienst - Mitarbeiter**
- » **Mitarbeiter im Call Center und Telefonmarketing**
- » **Key - Account - Manager**

▲ **Top**

## Ziele

**Der Teilnehmer lernt**

- » **kundenintegrierte Prozessorientierung an erfolgreichen Beispielen kennen**
- » **neue Dimensionen im kundenorientierten Kommunikations- und Verhaltens -**

**Prozess**

- » **kundenorientiertes Verhalten im Gesprächsprozess als Coach**
- » **neue Erfolgsmöglichkeiten mit Hilfe der Coaching - Module**
- » **die Evolution des Kunden - Management kennen**

▲ **Top**

## Lehr- / Lernmethoden

- » Interaktionen, Gruppendynamisches Lernen
- » Einzel- und Gruppendiskussionen
- » Kunden - Coaching live
- » Videoaufzeichnung und -analysen
- » Einzel- und Gruppen - Feedback
- » mind sessions, brain gym

▲ [Top](#)

### Inhalt

Kunden - Coaching

» Die Rolle des Vertriebs-Mitarbeiters in Coaching - Funktionen für Ihre Kunden

und potentiellen Kunden

» Das Kunden - Coaching Modell

» Kundenbegeisterung erzeugen mit Hilfe der Coaching Module

» Der strukturierte Kommunikationsprozess

» Offensiver Kundenumgang

» Die mehrdimensionale Coaching - Kompetenz

» Die multikomplexe Kompetenz, z. B. fachliche und soziale Kompetenz

» Orientierungshilfen für den Kunden

» Gesprächstypen aus der Sicht eines Coaches

» Die Service - Bedeutung für den Mitarbeiter als Kunden - Coach

» Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen mit Hilfe des Coaching -

» Modells

→  
Reklamationsgespräche als Chance für den Coach

→  
Erfolgreicher Umgang mit Reklamationsgesprächen mit Hilfe des Coaching -

Modells

→  
Der Coach - Visitenkarte des Unternehmens

▲[Top](#)

Bitte

[kontaktieren](#)