

Eine erfolgreiche Kundenbeziehung erfordert mehr als Verkauf und Fehlerbehebung im Reklamationsfall. Die Teilnehmer dieses Trainings lernen das Konzept des Kundencoachings kennen - eine neue Dimension der Kundenbetreuung. Sie erlernen Techniken des Beziehungsmarketing, die ihnen die Möglichkeit bieten, den Bedürfnissen und Zielen des Kunden gerecht zu werden und gleichzeitig die Kundenbindung zu festigen. Lösungsorientierte Kundengespräche statt schnelle Standardantworten ermöglichen es den Teilnehmern, technische und organisatorische Möglichkeiten beim Kunden auszuloten, was letzten Endes den entscheidenden Wettbewerbsvorteil bedeutet.

Themenschwerpunkte:

- ! Lösungsorientierte Gesprächsmethoden
- ! Basis-Coachingtechniken
- ! Lösungstechniken
- ! Visions- und Konsensbildung

Dauer: zwei Tage

