

Herr Artur Kapler

FÜR

**Disponententraining:
Kommunikation und Kundenorientierung**

SEMINAR

26.11.2013

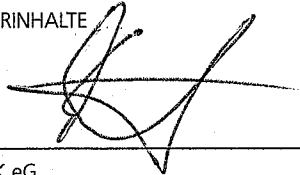
ZEITRAUM

- **Kommunikation und Informationsaustausch**
 - Das Kommunikationsmodell – die 4 Seiten einer Nachricht
 - Die verschiedenen Ebenen der Kommunikation
 - Wie entstehen Missverständnisse und wie können sie vermieden werden
 - Der Ton macht die Musik
 - Die Kunst des richtigen „Feed-backs“

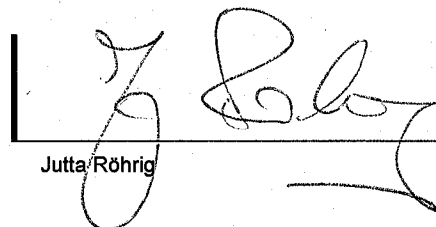
- **Das Kundengespräch**
 - Was heißt überhaupt „Kundenorientierung“?
 - Der erste Eindruck entscheidet
 - Die Bedeutung der richtigen Meldung am Telefon
 - Telefonregeln und Telefonsünden
 - Erkennen von Kundenwünschen und Kundenbedürfnissen
 - Schaffung eines positiven Gesprächsklimas
 - Gesprächstechnik

- **Das Mitarbeitergespräch**
 - Gesprächsführung
 - Kritik und Anerkennung
 - Selbstbild – Fremdbild
 - Feedback geben und nehmen
 - Die Kommunikationsebenen
 - Konfliktfrei formulieren
 - Kritik und Anerkennung

SEMINARINHALTE



GENOSK eG



Jutta Röhrig