

“erfolgreich kommunizieren“ –

## Kommunikationstraining für Mitarbeiter im Kundenservice und Verkauf

### Ziele des Trainings:

Nach dem Training kennen die Teilnehmer....

- Wichtige Modelle aus dem Bereich der Kommunikationspsychologie, die für Ihre Tätigkeit wichtig sind
- Wichtige Faktoren für erfolgreiche Kommunikation mit Kunden im persönlichen Kontakt oder am Telefon
- Die Phasen eines Verkaufs- oder Servicegespräches mit dem Kunden und wissen, wie sie das Gespräch erfolgsbringend gestalten können

### Zielgruppen:

- Mitarbeiter im Verkauf im Außendienst, Einzelhandel, in Franchise Shops / bei selbstständigen Vertriebspartnern od. ähnlichen Bereichen
- Mitarbeiter im Kundenservice / direkten Kundenkontakt
- Mitarbeiter im Call Center / Customer Service Bereich / telefonischen Kundenkontakt

### Inhalte:

- Kommunikation – was ist das überhaupt ?
- Kenntnis wichtiger Theorien & Modelle aus der Kommunikationspsychologie
- Kundenbeziehungen erfolgreich gestalten
- Erfolgreich Kommunizieren mit dem AAAH Kommunikationsleitfaden

**Ihr Nutzen:**

- Sehr praxisorientiertes Training, für hohe Umsetzung durch die Teilnehmer
- Vermittlung eines praxiserprobten Kommunikationsleitfadens zur Unterstützung Ihrer Mitarbeiter in der Kommunikation mit internen / externen Kunden
- Einführung eines unternehmensweit einheitlichen Kommunikationsleitfadens für alle Mitarbeiter im Service / Verkauf möglich
- Stärkung der Kommunikations – Kompetenz Ihrer Mitarbeiter für mehr Kundenzufriedenheit und / oder bessere Verkaufsergebnisse

**Sonstiges:**

- 1 Tages Training, welches an Ihre Vorstellungen angepasst werden kann.
- Mit Hilfe meines „AAAH“ Kommunikationsleitfadens haben Sie die Möglichkeit, in Ihrem Unternehmen / Ihrer Abteilung einen einheitlichen Leitfaden für die Kommunikation mit Kunden einzuführen. Kontaktieren Sie mich gerne für weitere Informationen.
- Die Ausführung ist deutschlandweit und auch in Österreich und der Schweiz möglich

**Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme !**

**E-Mail: [gm@m2b.de](mailto:gm@m2b.de)**

**Telefon: 02553 / 91 90 531**