

## Ihre Investition

Für die zweitägige Veranstaltung entsteht eine Trainingsgebühr von € 1.000,- (inkl. Erstellung von Trainingsunterlagen). Die Kosten für Verpflegung entstehen für Sie separat.

Hiermit melde ich mich verbindlich zu folgendem Seminar bei der SCG SchielConsulting GmbH in Köln an (nur schriftlich oder per Fax unter 02203/1042620):

**Seminar: Mit Kundenorientierung zu mehr Umsatz**

**Seminartermin: 23. / 24.10.2019**

(Tag 1: 09.00 Uhr – 18.00 Uhr, Tag 2: 09.00 Uhr – 16.00 Uhr )

**Veranstaltungsort: Albin-Köbis-Str. 8, 51147 Köln-Wahn**

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Name, Vorname:** \_\_\_\_\_

**Straße/Postfach:** \_\_\_\_\_

**PLZ:** \_\_\_\_\_ **Ort:** \_\_\_\_\_

**Telefon (geschäftlich):** \_\_\_\_\_ **Email:** \_\_\_\_\_ **Fax:** \_\_\_\_\_

Bei Übernachtungswunsch kontaktieren Sie uns bitte unter Telefon 02203/10426-0. Wir reservieren gerne in Ihrem Namen und auf Ihre Kosten ein Einzelzimmer im „Jaumanns Hotel“ in Köln-Porz-Wahn.

**Bitte Übernachtung im „Jaumann`s Hotel“, Köln-Porz-Wahn, reservieren:**

**Zeitraum:** \_\_\_\_\_

**Zimmeranzahl/Gastnamen:** \_\_\_\_\_

**Ort, Datum:** \_\_\_\_\_ **Unterschrift:** \_\_\_\_\_



 **Nutzen: Orientiert**

**Mit Kundenorientierung  
zu mehr Umsatz**

## Wer wir sind

**Wir sind Psychologen und Unternehmensberater.**

**Wir sind Experten in Sachen Prozesscoaching, Managementdiagnostik und Personalentwicklung.**

### Unser Leitbild

- Wir entwickeln uns weiter, um mit Ihnen zu wachsen – Qualität liegt uns am Herzen.

### Unsere Maximen in der Zusammenarbeit mit unseren Kunden

- Nutzenorientierung in Hinblick auf die unternehmerischen Ziele unserer Kunden
- Praxisnähe gepaart mit wirtschaft-psychologischer Fundierung
- Förderung der Selbstverantwortung auf allen uns zugänglichen Ebenen

### Unsere interne Leitphilosophie

#### Leidenschaft

- Wir lachen gern
- Wir kommunizieren offen

#### Loyalität

- Wir sind alle gleich wichtig
- Wir stehen zu unseren Standpunkten – sind auch offen für Kritik

#### Leistung

- Wir arbeiten effizient und nutzenorientiert

Unsere vollständigen Referenzen finden Sie unter: [www.schielconsulting.de](http://www.schielconsulting.de)



Ihre Trainerin:

**Dr. Mechtilde Laumen-Schiel**

© SCG SchielConsulting GmbH  
Albin-Köbis-Str. 8  
51147 Köln  
Tel.: 02203/10 42 60  
Fax: 02203/10 42 620  
scg@schielconsulting.de

## Mit Kundenorientierung zu mehr Umsatz

Der Wettbewerb in allen Branchen nimmt stetig zu und die Kunden werden immer anspruchsvoller. Möchten Sie auf diese Situation gezielt reagieren? Wir trainieren Sie gezielt in den Grundlagen der freundlichen Kundenansprache und im Umgang mit herausfordernden Kunden.

### Ziele

- Standards im Kundenkontakt setzen und verfolgen
- Vermittlung der Basics im Umgang mit Kunden
- Sicherheit im Umgang mit herausfordernden Kunden

### Inhalte

- Standards verdeutlichen – Wo liegt mein Standard im Service und was bedeutet Kundenfreundlichkeit für mich?
- Aktiver Aufbau von „Freundlichkeit“ – Sympathietechniken durch Sprache und Körpersprache: Blickkontakt, Lächeln, Höflichkeit, persönliche Ansprache, aktives Zuhören etc.
- Bedeutung und Wirkung von Berufsbekleidung und äußerem Auftreten – der Verkäufer als Aushängeschild
- Verkaufstechniken – Zusatzgeschäft ermöglichen, Chancen erkennen und nutzen, die richtige Frage zum richtigen Zeitpunkt stellen – offen, geschlossen, alternativ
- Kompetentes Auftreten – dem Kunden Produkt- und Servicevorteile durch Nutzenargumente darstellen
- Kompetenter Umgang mit Beschwerden: Positive Einstellung zu Reklamationen, sicherer und freundlicher Umgang im Beschwerdefall

### Methoden

- Rollenspiele, Plenumsdiskussion, Gruppenarbeit, Trainerinput
- Teilnehmerzahl max. 12 Personen

### Nachbereitung des Trainings

- Trainingshandout als Möglichkeit der vertieften Beschäftigung mit den Trainingsinhalten
- Aktive Zielvereinbarung am Ende des Trainings
- Trainingsevaluation durch Teilnehmerbeurteilung

### Zielgruppe

- VertriebsmitarbeiterInnen