

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:** _____



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 wirtschaftspsychologischer 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



Ihre Trainerin:

Dr. Mechtild 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