

Kommunikation mit Kunden oder im Kundenumfeld

Zielsetzung	Die Kursteilnehmenden gewinnen Sicherheit im Umgang mit Kunden und erhöhen damit die positive Wahrnehmung des Reinigungsunternehmens.
Kursinhalt	<p>Vorgesetzte und Mitarbeitende einer Firma werden nicht nur als Angestellte wahrgenommen, sondern auch immer als Visitenkarte, oft sogar als Botschafter des Unternehmens. Da kann ein fehlendes Grüssen bereits negativ wirken. In diesem Training besprechen und lösen wir verschiedene Kontaktsituationen mit Kunden und dessen Umfeld und setzen uns mit folgenden Themen auseinander:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Zuhören – nachfragen – verstehen – lösen■ Verhalten im öffentlichen Raum■ Reklamationsgespräche als Chancen■ Konfliktgespräche – kompetent und deseskalierend geführt.■ Der Weg zu Win-win-Lösungen■ Verkaufschancen erkennen und ansprechen■ Der positive Eindruck zum Schluss Wissens-Transfer an die Mitarbeitenden
Vorbereitung	Die Teilnehmenden bringen eigene Fälle in die Schulung, welche besprochen und gelöst werden.
Zielgruppe	Führungskräfte, Mitarbeitende in Spezialfunktionen
Datum/Ort	Mittwoch, 12. März 2025 in Dietikon Donnerstag, 26. Juni 2025 in Rickenbach
Zeit	09.00 – 16.30 Uhr
Referent	Roman Kuster / Consulting & Training
Kurskosten	CHF 550 Allpura-Mitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial CHF 690 Nichtmitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial
Gruppengrösse	8 bis 15 Teilnehmende
Anmeldeschluss	Mittwoch, 12. Februar 2025 Donnerstag, 29. Mai 2025