



## KUNDENKONTAKT

... FÜR EINE GUTE ZUSAMMENARBEIT

### Kurzbeschreibung:

Kunden zu haben ist ein wichtiger wirtschaftlicher Faktor. Doch der Kontakt miteinander menschelt immer wieder. Schlechte Kommunikation, Streit, Stress und unerwartete Probleme hinterlassen frustrierte und unzufriedene Kunden, Arbeitnehmer und Arbeitgeber. Guter Kundenkontakt ist ein Lernfeld und eine hilfreiche Investition zu Erfolg und Wachstum.

### Zu bearbeitende Fragen:

Welche Erwartungen gibt es ?

Wie tickt mein Kunde und wie ticke ich selbst?

Wie kommuniziere ich mit meinem Kunden, damit er sich verstanden und respektiert fühlt?

Wie gehe ich mit schwierigen Kunden um?

Wie verhalte ich mich in Problemlagen und Krisen?

### Art des Seminars:

Tagesseminar (min. 3 Stunden – max. 6 Stunden)