Kundengespräche effizient gestalten - Vollzeit - Präsenz

Kurs-Nr. AZEK-271

Beschreibung

Sprache weckt Assoziationen und löst Gefühle aus. Die Stimme entscheidet neben der Wortwahl darüber, wie wir Sympathie, Kompetenz, Kundenorientierung und Motivation eines Gesprächspartners einschätzen. Kritik kann weiterbringen oder aufhalten, fördern oder verletzen. Es ist alles eine Frage des „wie“. Wie lerne ich den richtigen Umgang mit meinem Gegenüber? Wie und wann sage ich ihm die Dinge so, dass es positive Impulse auslöst? In vielen Fallbeispielen üben Sie die Wortwahl und Gesprächsführung in unterschiedlichen Kundensituationen.

Zielgruppe

Alle Auszubildenden, die Gespräche mit Kunden führen (Vertrieb, Service), am Telefon, in Präsentationen und Kundengesprächen

Inhalt

- Kundenmotive erkennen
- Überzeugend auftreten
- Gesprächseinstieg als positiver Wirkungsfaktor
- Positive und negative Einflussfaktoren der Kommunikation
- Konflikte deeskalieren durch richtige und bewusste Wortwahl
- Kommunikationsmittel bewusst einsetzen

Abschluss

- IHK-Bescheinigung

Veranstaltung online ansehen

https://www.ihkakademie-sbh.de/weiterbildung/details/kundengespraeche-effizient-gestalten-vollzeit-praesenz_119987

Standort und Termin

MO. 28 JUNI 2027

28. Juni 2027
Villingen-Schwenningen
Vollzeit - Präsenz

Termindetails

8 Unterrichtseinheiten

Datum	Tag	von	bis
28.06.2027	Mo	08:30	16:30

Investition

€ 145,-
inkl. Unterlagen

Ansprechpartner

Sascha Bohnert

07721922160

sascha.bohnert@vs.ihk.de

Veranstaltungsort

IHK Akademie

Schwarzwald-Baar-Heuberg
Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen

Dozenten

- Ramona Hasenfratz