Wirksame Kundenkommunikation - Kunden verstehen und erfolgreich kommunizieren - Vollzeit - Präsenz

Kurs-Nr. VVWKKV-272

Beschreibung

Wirksame Kundenkommunikation beginnt damit, die eigenen Kunden wirklich zu verstehen.
In diesem praxisnahen Tagesworkshop erarbeiten Sie, wer Ihre Kunden sind, welche Bedürfnisse sie haben und an welchen Stellen Sie mit ihnen in Kontakt kommen. Darauf aufbauend lernen Sie, passende Kommunikationskanäle auszuwählen, Ihre Kommunikation strukturiert anzugehen und erfahren, worauf es im direkten Kundenkontakt von Körpersprache und aktivem Zuhören bis hin zu guten Fragen und Feedback ankommt.

Zielgruppe

Der Workshop richtet sich an Gründungsinteressierte, Gründerinnen und Gründer, Soloselbstständige und Kleinunternehmen sowie an alle, die ihre eigene Kundenkommunikation aufbauen, weiterentwickeln oder gezielter gestalten möchten.

Inhalt

Kunden verstehen – Der Schlüssel zu erfolgreicher Kommunikation

- Zielgruppen, Bedürfnisse und Erwartungen verstehen
- Kundenerlebnisse und Kontaktpunkte betrachten

Grundlagen der Kommunikation

- Kommunikationsmodelle
- Kommunikationsarten und -typen
- Körpersprache

Kommunikationskanäle gezielt auswählen und Kommunikation strukturiert angehen

- Kommunikationskanäle kennenlernen und gezielt auswählen
- Erste Schritte für die eigene Kommunikation

Im Gespräch mit Kunden – zuhören, fragen und Feedback nutzen

- Fragearten und aktives Zuhören
- Feedback geben, annehmen und gezielt einholen

Abschluss

- IHK-Bescheinigung

Standort und Termin

FR. 23 APR. 2027

23. April 2027
Villingen-Schwenningen
Vollzeit - Präsenz

Termindetails

8 Unterrichtseinheiten

Datum	Tag	von	bis
23.04.2027	Fr	09:00	17:00

Investition

€ 384,-
inkl. Unterlagen

Ansprechpartner

Marco Xanthopoulos

07721 922 264
marco.xanthopoulos@vs.ihk.de

Veranstaltungsort

IHK Akademie

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

Dozenten

- Lisa Irion

07721 922-200
akademie@vs.ihk.de
IHK Akademie
Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen

Veranstaltung online ansehen

https://www.ihkakademie-sbh.de/weiterbildung/details/wirksame-kundenkommunikation-kunden-verstehen-und-erfolgreich-kommunizieren-vollzeit-praesenz_120320

07721 922-200

akademie@vs.ihk.de

IHK Akademie
Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen