

## IHR NUTZEN:

- Endlich Schluss mit den ewig gleichen Diskussionen mit dem Kunden
- Nutzen Sie negative Konflikteenergien positiv für kooperative Lösungen!
- Erweitern Sie Ihr Verhaltensrepertoire – so wird Kundenservice ein perfektes Zusammenspiel zwischen Ihrem Unternehmen, Ihren Kunden und Ihnen:



**Agathe Gandaa**

- Magister Artium der Sozial- und Verhaltenswissenschaften
- NLP-Trainerin (DVNLP)
- Zertifizierte Personalentwicklerin (IHK)

Seit über 10 Jahren erfolgreiche Kundenservicetrainerin



**Claudia Rieger**

- Zertifizierte Trainerin
- DVNLP
- Personal Coach

Mit 15 Jahren Erfahrung als Flugbegleiterin kennt sie die Tücken der menschlichen Kommunikation – auch in Ausnahmesituationen

### **KommunikationsRaum Agathe Gandaa**

Ickerswarder Straße 74a  
40589 Düsseldorf  
Telefon: 0211-38 78 36 64  
mobil: 0163-55 01 66 9

[www.kommunikationsraum.info](http://www.kommunikationsraum.info)



**KommunikationsRaum**  
Training & Coaching: erfolgreich emotional



## KommunikationsRaum

## Kundenservicetraining:

## Spaß und Motivation im Kundenkontakt



## SIE STEHEN (ODER SITZEN) IHREN KUNDEN TAG FÜR TAG DIREKT GEGENÜBER UND MANCHMAL IST IHNEN DAS FAST ZU NAH?

Manche Kunden überschreiten persönliche Grenzen, vergeifen sich im Ton und erwarten gleichzeitig als „König“ behandelt zu werden. Da fällt es bisweilen schwer die Fassung zu wahren und darüber hinaus vorbildlichen Service zu leisten. Wir zeigen Wege auf, wie Sie eine gesunde Balance zwischen den Unternehmensvorgaben, den Kundenwünschen und Ihren eigenen Bedürfnissen finden – damit Sie mit Spaß und Motivation arbeiten können.

## SIE MÖCHTEN DIE MITARBEITER IHRES UNTERNEHMENS FIT FÜR SCHWIERIGE KUNDENKONTAKTE MACHEN? SIE WÜNSCHEN SICH MITARBEITER, DIE PROFESSIONELL, OFFEN UND FREUNDLICH IM KUNDENKONTAKT STEHEN?

Ihr Kundenservice repräsentiert das gesamte Unternehmen. Ton und Auftreten der Mitarbeiter vermitteln dem Kunden mehr als 1000 Werbebotschaften. Mit unserem Kundenservicetraining zeigen wir Ihren Mitarbeitern, wie Sie leichter mit immer wieder auftretenden Konflikten umgehen. Sie lernen aus der Konfrontationsspirale auszusteigen und mit dem Kunden gemeinsam Lösungen zu finden.

Weitere Informationen finden Sie unter  
[www.kommunikationsraum.info](http://www.kommunikationsraum.info)

## TRAININGSINHALTE:

### „ICH SEHE WAS, WAS DU NICHT SIEHST“

#### KÖRPERSPRACHE IM KUNDENKONTAKT

- Körper-„Haltung“ – was der Stand über meine Einstellung sagt
- Gestik und Mimik im Kundenkontakt
- Der Ton macht die Musik – Stimme und Sprache in der Kundenkommunikation
- Authentische Freundlichkeit

### „WEGE STATT SACKGASSEN...“

#### SACHVERHALTE KUNDENORIENTIERT FORMULIEREN

- Die alltägliche Akrobatik – Balance zwischen Unternehmensvorgaben, Kundenwünschen und eigenen Bedürfnissen
- Fokus auf den Kunden und die Lösung
- Tabu- und Zauberworte
- Sachverhalte kundenorientiert formulieren

### „WAS WILL DER KUNDE ÜBERHAUPT?“

#### DIE BEDÜRFNISSE DES KUNDEN PUNKTGENAU ERFRAGEN UND VERSTEHEN

- Struktur und Phasen eines Kundengesprächs
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken aus dem Metamodell der Sprache

### „UND IMMER WIEDER DER GLEICHE ÄRGER“

#### DER UMGANG MIT SCHWIERIGEN GESPRÄCHSPARTNERN

- Herausfordernde Gesprächssituationen
- Umgang mit Angriff und Aggression
- Deeskalationstechniken
- Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg

### UND WAS HAT DAS MIT MIR ZU TUN...

#### INNERE EINSTELLUNG UND MOTIVATION

- Einfache Methoden zur Selbstmotivation
- Positive Anker setzen
- Mein persönliches Kundenservicemantra

#### Dauer:

1 Tag

8–12 Teilnehmer

#### Ihre Gesamtinvestition:

300 € Seminargebühr (inkl. Tagungspauschale zzgl. 19% MwSt.)

#### Termine:

- 18. April 2012; 09.00–17.00 Uhr in Köln
- 23. Mai 2012; 09.00–17.00 Uhr in Düsseldorf
- 12. Juli 2012; 09.00–17.00 Uhr in Düsseldorf
- 12. September 2012; 9:00–17:00 Uhr in Köln
- 10. Oktober 2012; 09.00–17.00 Uhr in Köln
- 28. November 2012; 09.00–17.00 Uhr in Düsseldorf