



## Seminarangebot

### Zielstrebig und servicebewusst mit dem Kunden sprechen

Kennziffer	Termin	Ort	Preis	Meldeschluss
0320H240	23. – 24.03.2020 09.00-15.00 Uhr	Güstrow	272,00 €	24.02.2020

**Zielgruppe:** Beschäftigte aller Bereiche

**Leitung:** Nadine Leyer  
Kommunikationstraining und -beratung

### Beschreibung:

Zielstrebige und servicebewusste Kommunikation ist ein wichtiger Schlüssel zur Kundenzufriedenheit. In diesem Seminar behandeln wir verschiedene Aspekte der professionellen Kundenkommunikation. Professionelle Kundenkommunikation bedeutet, dass Sie in der Lage sind, Kundengespräche gezielt zu steuern, auch mit schwierigen Situationen umzugehen und dass Sie einen nachhaltigen positiven Eindruck beim Gegenüber hinterlassen.

### Inhalte:

- zielstrebig kommunizieren
  - professioneller Gesprächsaufbau
    - Gesprächsein- und -ausstieg kundenfreundlich gestalten
    - der rote Faden im prototypischen Beratungsgespräch
  - Einsatz von Gesprächsführungstechniken
    - situationsangemessene Frage-Arten einsetzen
    - mit den Arten des Zuhörens zusammenfassend auf den Punkt kommen
  - mit Beschwerden und verärgerten Gesprächspartnern umgehen
    - Dynamik negativer Emotionen im Gespräch
    - Argumentationsschemata für ein klares Positionieren
- servicebewusst kommunizieren
  - Voraussetzungen für ein erfolgreiches Miteinandersprechen
    - die 4 M's im Kundenkontakt: Man muss Menschen mögen!
    - die innere Haltung reflektieren
  - Wertschätzung durch empathische Bausteine im Gespräch
    - aktives Zuhören: Bedürfnisse und Emotionen abholen
    - bewusster Einsatz von wertschätzenden Äußerungen und Humor
  - Cross-Service-Ansätze
    - überraschen Sie damit, netter und servicebewusster zu sein, als erwartet!

Absender: (Stempel der anmeldenden Verwaltung)

Telefon:  
Telefax:  
E-Mail:

Kommunales Studieninstitut  
Mecklenburg-Vorpommern  
Brandteichstraße 20  
17489 Greifswald

per Fax: 03834 550444

Datum:

## Anmeldung zum Seminar 0320H240

**Thema:** Zielstrebig und servicebewusst mit dem Kunden sprechen

**Termin:** 23. – 24.03.2020

**Ort:** Güstrow

Nachstehend aufgeführte Personen werden hiermit zur o. g. Fortbildungsveranstaltung angemeldet:

Name, Vorname	Funktion

Die Geschäftsbedingungen des Kommunalen Studieninstitutes Mecklenburg-Vorpommern habe ich zur Kenntnis genommen und akzeptiert.

Unterschrift