

## AGENDA

### Servicekommunikation

- Das aktive Zuhören ist mindestens ebenso wichtig wie die passende Einstellung zum Kunden. Nur wer gut zuhört, kann passend antworten und kundenorientiert kommunizieren.
- Eine gekonnte Fragetechnik ist das Herzstück der aktiven Gesprächsführung und ist eine der wesentlichsten Erfolgsvoraussetzungen für ein effektives und effizient geführtes Gespräch.

### Die TOP 10 Ihres Unternehmens

- Was macht Ihr Unternehmen einzigartig?
- Wodurch unterscheiden Sie sich von den „anderen“?

### Nutzenargumentation

- Kunden möchten gerne emotional angesprochen werden und den möglichen Nutzen erkennen, den sie von der Dienstleistung haben. Die Vorteile eines Produktes stehen dabei nicht im Vordergrund.
- Welchen Nutzen haben die vorhandenen Produkte für den Kunden?
- Emotionale Erfahrungen werden im Unterbewusstsein gespeichert. Daher ist es wichtig, jeglichen Kundenkontakt möglichst positiv zu gestalten.

### Ablehnung kundenorientiert formulieren

- Ablehnung und andere schlechte Nachrichten lösen beim Kunden in der Regel schlechte Gefühle aus.
- Wie kann man das vermeiden? Was kann der Mitarbeiter tun, damit der Kunde die Lösung akzeptiert?

### Umgang mit Einwänden

- Wenn die Mitarbeiter in Gesprächen auf Widerstand stoßen, ist es erst einmal wichtig zu unterscheiden ob es sich um einen Einwand, einen Vorwand oder um einen Angriff handelt.
- Einwände sollte man grundsätzlich ernst nehmen.
- Vorwände auszuräumen ist vergebene Mühe.
- Und gegen Angriffe muss man sich wehren. Denn nur wenn es dem Mitarbeiter gelingt, den anderen friedlich zu stimmen, hat er eine Chance, seine Ziele auch inhaltlich zu erreichen. Gegenangriff oder Verteidigung sind in dem Fall keine guten Strategien.

### Positiver Gesprächsausstieg

- Der letzte Eindruck zählt.
- Unabhängig davon, wie das Gespräch verlaufen ist, ist der Gesprächsausstieg entscheidend. Mit welchem Gefühl legt der Kunde auf? Mit welchem Gefühl assoziiert er Ihr Unternehmen?

### Abschlussdiskussion