

AGENDA

Kundenbindung trotz Preiserhöhung

Dauer:

1 Tag / 3 x 1,5 Std.

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.

Nutzenargumentation

- Kunden möchten gerne emotional angesprochen werden und den möglichen Nutzen erkennen, den sie von der Dienstleistung haben.
- 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.

Umgang mit Einwänden

- Wenn die Mitarbeiter*innen 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.

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?