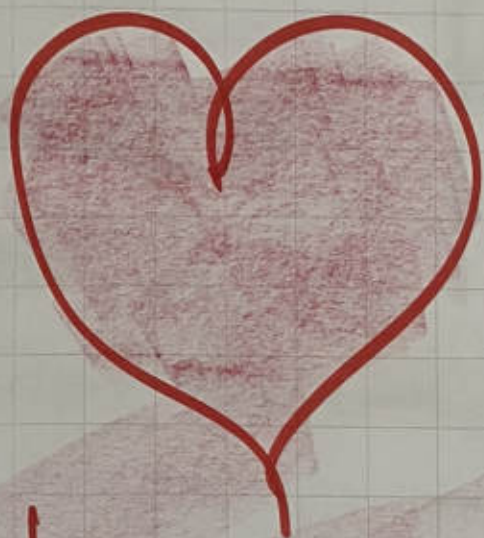




Lich

Willkommen
zum

Kommunikationstraining

mit

Andrea Wack

Das wünsche ich mir
vom heutigen Vormittag....

- Wie gehe ich mit Problemerkunden um? /
- Wie kann ich mich "gut" persönlich abgrenzen?
- Was kann ich tun, damit es ein
„Mehr“ - Miteinander wird!
- Wie gehe ich mit aggressiven ^{Kunden} - die mich
persönlich angreifen - um?
- Kundenreklamationen besser abwickeln...
- Offen für Neues - Entdeckungsreise...
- Wie kann ich den Kunden „anders“ erreichen..
- Wie werde ich dem Unternehmen und den
Kunden gerecht?
- Tipps für Telefonieren

Das wünsche ich mir
vom heutigen Nachmittag....

- Umgang mit schwierigen Kunden
- Wie gehe ich mit „roten Kunden“ um?
- Auffrischung zum Thema
- Offen für Neues
- Problem Telefonieren - viele Personen.....
- Neues zu Hören
- Wie gehe ich mit wütenden Kunden am Telefon um?



Aktives Zuhören

Gefühle
verstehen

Verstehen

Gefühle

verstehen...
wahrnehmen

Zuhören

Verständnis
überprüfen

verbalisieren

Blickkontakt

Mit eigenen
Worten wiedergeben

... in den anderen
hinein versetzen...

Nicken

Zusammen-
fassen

mmh ... ja

WICHTIG

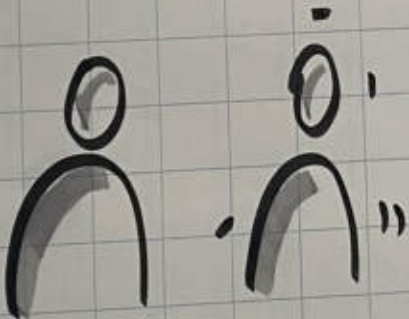
im
Umgang mit Kunden



Wertschätzung
meiner Kunden



Beziehungsaufbau



Körpersprache



Outfit