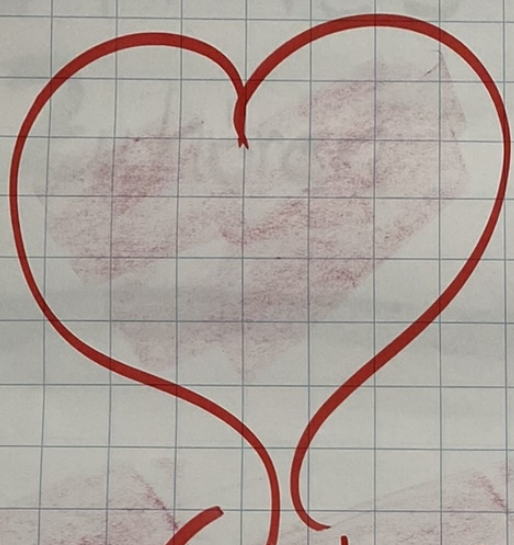




lich

Willkommen
zum

Kommunikation
Seminar

mit

Andrea Wach

Das wünsche ich mir
vom heutigen Tag...

▷ richtige Kommunikation - nicht
zu persönlich

▷ mehr Gelassenheit bei kritischen
Kunden

▷ ... auf die gleiche Ebene mit
meinen Kunden sprechen...

▷ ... guter Ton bei Telefonanfragen

▷ ... friedliche Kommunikation mit den
Kollegen ^{Termine}

▷ ... Schwere Kunden am Telefon...

▷ ... wie gehe ich mit persönliche Themen
der Kunden um...

▷ ... wie gehe ich mit langen

▷ ... Empfang Telefonaten ... Geduld
der Kunden...

Das wünsche ich mir
vom heutigen Tag...

- ▷ ... Wertschätzung vom Kunden
- ▷ ... Tipps für stressige Situationen
- ▷ ... wie gehe ich mit immer wiederkehrenden gleichen Kundenanfragen um
- ▷ ... persönlicher Kundenkontakt - Stress
- ▷ ... ungeduldige Kunden am Telefon
- ▷ Erfahrungswerte von meinen Kollegen
- ▷ ... mit dem Kunden auf einer Ebene ^{mithinkommen} zu sein.
- ▷ ... Dinge die nicht in meiner Macht stehen
- ▷ ... Umgang mit Kollegen in stressigen Situationen
- ▷ ... wie kann der Kunde mich einfach besser verstehen

Das wünsche ich mir

vom heutigen Vormittag...

- ▷ wie gehe ich mit gereizten Kunden um.
- ▷ gereizte Kunden am Telefon...
- ▷ ... Menschen lesen...
- ▷ ... wie gehe ich mit Kunden/Kollegen um
„die durch die Decke gehen“
- ▷ Kunden auf gleiche Ebene bringen
- ▷ ... Unzufriedene Kunden gut abholen
- ▷ ... wie kann ich meinen Kollegen Rückhalt geben
- ▷ Wie kann ich mich gegenüber „aufbrausenden“
Kollegen / Kunden schützen
- ▷ .. gereizte Kunden - was tun?
- ▷ .. wie ich Konflikte vermeiden kann.

Das wünsche ich mir

vom heutigen Nachmittag...

▷ wie kann ich den Kunden
„besser abholen“

▷ Kritik von Kunden nicht persönlich
nehmen

▷ Stabilität in der Kommunikation

▷ Kunden bei langer Wartezeit „beruhigen“

▷ Einwände der Kunden abholen –
gemeinsame Lösung finden

▷ „klare“ Kommunikation

▷ Offen für Neues

▷ Probleme „für Rückreflexionen“ für die ich
verantwortlich bin....

▷ Sicherheit / Selbstbewusstsein geg. Kunden/
Mitarbeiter

▷ Firmenkunden - Kommunikation - Verständnis

▷ richtige Kommunikation - „aufbrausende Kunde“