Erfolgreiche Kundenbindung mit Sozialkompetenz

Gut im Dialog – Ziel sicher erreicht

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeitende aller Ebenen

Essenz

Soziale Kompetenz gewinnt im beruflichen Kontext zunehmend an Bedeutung. Fähigkeiten wie Kontakte knüpfen, Gespräche gut beginnen und beenden können, Wünsche und Forderungen äußern, adäquat Nein sagen können und eigene Ziele zu erreichen, sind notwendig für die Akzeptanz beim und das ehrliche Miteinander mit dem Kunden.
Ein solch erfolgreiches Beziehungsmanagement schafft nachhaltige Kundenbindung.
In diesem Seminar lernen Sie, alte Denk- und Handlungsmuster aufzulösen. Sie erfahren mehr über sich, wie Sie auf Andere wirken und wie Sie sich noch erfolgreicher im Geschäftskontakt einbringen. So können Sie sich besser auf unterschiedliche Menschen einstellen und werden erfolgreicher in der konkreten Zusammenarbeit. Sie erlernen Methoden, um mehr Akzeptanz für ihr Anliegen zu erzeugen und um Ihr Gegenüber nachhaltig für sich zu gewinnen.

Methodik

Trainer-Input mit Diskussionen, Einzel-, Partner-, Gruppenübungen, Eigenreflexion, individuelles Feedback, Bearbeitung von Beispielen aus dem Umfeld der Teilnehmer.

Umfang

2 Tage

Inhalt

Der Schlüssel zum Erfolg: Sozialkompetenz und Kundenorientierung

- Definitionen
- Herausforderung und Grenzen
- Standortanalyse: Stärken und Entwicklungspotenziale ermitteln

Umgang mit sich selbst und mit dem Kunden

- Selbst- und Fremdwahrnehmung miteinander abgleichen
- Eigene und fremde Denk- und Handlungsmuster erkennen
- Verschiedene Kundentypen und wie Sie mit ihnen am besten umgehen
- Akzeptanz schaffen für die eigenen Anliegen

Konstruktive Zusammenarbeit und Beziehungsmanagement

- Schwierige Situationen im Kundenkontext besser meistern
- Unterschiedliche Menschen- bzw. Kundentypen
- Umgang mit Kommunikationsstörungen
- Wünsche und Forderungen stimmig äußern
- Ziele erreichen