



# Serviceorientierte Kundenkommunikation

Kompetent beraten – wirksam  
kommunizieren

## Zielgruppe

---

Mitarbeitende im Kundenkontakt (persönlich, schriftlich oder telefonisch)

## Essenz

---

„Einen Kunden zu gewinnen dauert Jahre, einen Kunden zu verlieren manchmal nur einen Augenblick.“ Kunden im Dienstleistungssektor erwarten Unterstützung, eine kompetente Beratung, und schlussendlich Lösungen. Dazu bedarf es einer wirksamen Kommunikation mittels einer serviceorientierten Sprache: Beides also Grundvoraussetzungen hin zum zufriedenen und loyalen Kunden.

In diesem Seminar lernen Sie Gesprächstechniken kennen, damit Sie auch in schwierigen Situationen angemessen und zielsicher agieren können. Im Vordergrund steht hier die kunden- und serviceorientierte Sprache – sowohl für mündliche als auch für alle schriftlichen Ausdrucksformen.

## Methodik

---

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

## Umfang

---

2 Tage

## Erfolgsfaktoren der Kundenzufriedenheit

- Begeisterungs-, Zufriedenheits- und Basisfaktoren
- Loyalitätsmarketing: Wie man hohe Kundenloyalität sicherstellt und Bestandskunden glücklich macht

## Professionelle Kommunikation am Telefon

- Das Überbringen schlechter Nachrichten
- Den Kunden verstehen und sprachlich gut führen: Die vier Dimensionen des Kundenverhaltens erläutert anhand des DISG-Modells
- Problem-Charaktere erkennen und kommunikativ führen
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Deeskalationsstrategien
- Lösungsorientiert und kooperativ formulieren

## Professionelles Reklamationsmanagement

- Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
- Wiederherstellung von Kunden- bzw. Beschwerdezufriedenheit
- Die lösungsorientierte Sprache für schwierige Situationen
- Reklamation als Innovations-Tool
- Umgang mit Stress und Emotionen

## Schriftliche Kommunikation – erfolgreich formulieren

- Briefe, Emails und Texte schneller, verständlicher, kürzer und aktiver gestalten in 12 Optimierungsschritten