



Training •  
 Coaching •  
 Beratung •

## »Kundenbegeisterung – Der Kunde im Mittelpunkt« (Training)

Freundlichkeit und Kompetenz – und was kann Kundenservice noch bieten? Der Umgang mit komplexen Sachverhalten und unterschiedlichen Charakteren fordert den Berater/die Beraterin in jedem Gespräch neu. Was tun, wenn die Ideen ausgehen oder die Begeisterung für Kunde und Produkt auf der Strecke bleibt?

In »Kundenbegeisterung« vertiefen Ihre Mitarbeiter/innen die Kunst des aktiven Zuhörens und schaffen am Telefon Aha-Erlebnisse – für ein gutes Gefühl beim Kunden.

### Die Inhalte:

#### Kunden begeistern – aber wie?

- Ungewöhnlichen Service-Ideen
- Produkte mit Begeisterung präsentieren
- Kundennutzen und Vorteile bewusst einbringen

#### Das Gespräch als Erlebnis

- Begeisterung für den Kunden zeigen
- Gefühlsebene des Kunden kennen und bedienen
- Aha-Erlebnisse für den Kunden schaffen

### Wir sind:

- zertifizierte Trainer/innen und Coaches
- ein interdisziplinäres Team
- Profis in der Kundenbetreuung

Effektive Kundenbetreuung  
 Tanja Hartwig genannt Harbsmeier  
 Olefshof · Hauptstraße 61 · 51143 Köln  
 info@effektive-kundenbetreuung.de  
 fon +49(0)22 03-89 64 46