Ihre Anfrage

Welches Thema interessiert Sie?

Bitte kreuzen Sie an...

[ ] Hören Sie Lächeln?
[ ] Schreiben Sie gern?
[ ] Heute schon eingefühlt?
[ ] Heute schon geschimpft?
[ ] Bewahren Sie Haltung?

... und freuen Sie sich auf ein persönliches Beratungsgespräch mit uns!

Bitte geben Sie uns Ihre Kontaktdaten:

Vor- und Nachname

Unternehmen | Beruf

Adresse

Telefon | E-Mail

Wir freuen uns auf Ihren Erfolg!

Das Unternehmen

Die Effektive Kundenbetreuung ist Expertin für Training, Beratung und Coaching.

Unsere Kernkompetenzen

- Kommunikation
- Verkauf
- Führung
- Krisenintervention

Das Kölner Unternehmen führt sowohl unternehmensinterne Trainings als auch offene Trainings durch. Die Inhaberin Tanja Hartwig leitet das Unternehmen seit dem Gründungsjahr 2002. Sie ist Trainerin, Beraterin, Coach und Buchautorin. Ihre Philosophie:

»Die Grundlagen unserer Arbeit sind Wertschätzung und Respekt gegenüber Mitarbeitern und Kunden. Das ist die Basis für erfolgreiche Kundengewinnung und guten Service.«

Kontakt

Effektive Kundenbetreuung
Olefsgasse 7, 51143 Köln
Telefon: 02203-896-446
Fax: 02203-896-447
info@effektive-kundenbetreuung.de
www.effektive-kundenbetreuung.de

Effektive Kundenbetreuung

• Training • Coaching • Beratung

Hören Sie Lächeln?

Erfolgsfaktor Kommunikation

Überzeugen Sie mit Qualität und Qualifizierung!

www.effektive-kundenbetreuung.de

Erfolgsfaktor Kommunikation

Verändern Sie die Zukunft!

Wir sind Expertinnen und Experten für effektiven Kundenservice, Qualifizierung und Qualität. Entscheiden Sie sich für den Erfolg. Sie haben die Wahl. Und wir bieten Ihnen fünf besondere Trainings für besondere Zeiten.

Verändern Sie Ihre Perspektive ...
Gestalten Sie Märkte ...
Begeistern Sie Ihre Kunden ...

Seien Sie besonders!

Hören Sie Lächeln?

Professionelle Service-Kommunikation ist ...

- Grundlagen der Kommunikation kennen und anwenden
- der ideale Gesprächseinstieg und -ausstieg
- Einsatz von positiven Formulierungen
- Aktives Zuhören – Verstehen und Miss-Verstehen
- Fragetechniken klug einsetzen
- Namentliche Anrede nutzen
- Kundenorientierung erlebbar machen

... das Aushängeschild für Ihr Unternehmen!

Schreiben Sie gern?

Besonders gut schriftlich kommunizieren ist wichtig ...

- Wünsche des Kunden erkennen und Missverständnisse vermeiden
- Weg mit den Floskeln
- 10 goldene Regeln der modernen Korrespondenz
- der Brief / die E-Mail – eine runde Sache von Anfang und Ende
- DIN 5008 – die Norm für professionelle Briefe
- Einsatz von Textbausteinen

... um Beziehungen zu pflegen.

Heute schon eingefühlt?

Professionelle Empathie verbindet ...

- Empathie – Wahrnehmung der emotionalen Befindlichkeit des Kunden
- die eigene Landkarte – wie erlebe und bewerte ich den Kunden?
- Aktives Zuhören – Verstehen und Miss-Verstehen
- Einsatz von positiver Sprache
- Fragetechniken passend zum Kundentypen

... Denken und Fühlen.

Heute schon geschimpft?

Beschwerden als Geschenk sehen ...

- Beschwerden als Chancen erkennen
- Wünsche des Kunden heraushören
- mit schwierigen Situationen besser umzugehen lernen
- Reklamationen souverän meistern
- emotional sicherer werden
- Einsatz des Deeskalationsrasters
- Strategien zur Stressvermeidung

... und den Kunden binden.

Bewahren Sie Haltung?

Schwierige Situation meistern ...

- Schlagfertigkeitstechniken kennen und erlernen
- »Dumme« Sprüche professionell meistern
- Selbstsicherheit – Scheitern leicht gemacht
- mit Humor Blockaden überwinden
- raus aus der Rechtfertigungsschleife

... und immer kontern können.