



# Umgang mit Kunden

Das Image der Firma stärken! Kundenerwartungen übertreffen!

## Was die Teilnehmer lernen

- Erster positiver Eindruck, die entscheidenden ersten Minuten
- Sicher auftreten, sich selbst «gut verkaufen»
- Prinzipien im Umgang mit Kunden praktisch anwenden
- Körpersprache, Stimme, Umgangston
- Erscheinungsbild - Firmenfahrzeug, Kleider etc.
- Ordnung bei der Arbeit
- Den Kunden über den Ablauf der Arbeiten informieren
- Auf Kundenreklamationen positiv reagieren
- Zusatzverkäufe generieren

## Nutzen für das Unternehmen

- Zufriedene und begeisterte Kunden, die Sie weiterempfehlen
- Weniger Reklamationen
- Zusammenarbeit im Betrieb verbessert sich
- Die Mitarbeiter denken mit und zeigen mehr Engagement
- Mehr unterm Strich

## Zugeschnittene Trainingslösung

Das Training wird auf die Bedürfnisse der Firma und Teilnehmer zugeschnitten.

Besuchen Sie unsere Homepage: [www.josefbuehlertraining.ch](http://www.josefbuehlertraining.ch)



# Umgang mit Kunden

## Wie man die Kundenerwartungen übertrifft

Produkte und Dienstleistungen werden immer vergleichbarer und das Preis-Leistungs-Verhältnis muss stimmen. Was hebt Sie vom Mitbewerber ab? Eine entscheidende Rolle spielt der Umgang der Mitarbeitenden mit den Kunden. Das fängt beim ersten Eindruck an, der über Sympathie oder Antipathie und über Erfolg oder Misserfolg beim Kunden entscheidet. Eine sorgfältige und kompetente Ausführung der Arbeiten und Dienstleistungen führt zu zufriedenen und begeisterten Kunden.

Eine Untersuchung hat gezeigt, dass positive Kundenerlebnisse ca. 3-mal weitererzählt werden, negative jedoch ca. 36-mal. Allein der Kunde entscheidet, ob er zufrieden ist oder nicht!

Gut ausgebildete Mitarbeitende mit direktem Kundenkontakt haben die Möglichkeit, Zusatzverkäufe zu generieren und das Image der Firma zu stärken. Eine bessere Gelegenheit gibt es nicht!

## Wer soll mitmachen?

Alle, die mit Kunden in Kontakt sind, z.B. Servicemitarbeiter, Handwerker, Monteure etc.

## Tages-Training

Das Mitarbeiter-Training «Umgang mit Kunden» wird firmenintern durchgeführt. Es kann auch öffentlich mit Teilnehmern aus verschiedenen Firmen durchgeführt werden. So lernen die Teilnehmenden von den Erfahrungen der anderen.

Dauer: ½ oder 1 Tag je nach Bedarf

Investition: auf Anfrage

## Daten

Dieses Training wird firmenintern durchgeführt.

Öffentliche Trainings: auf Anfrage



## Anmeldung

Name	Vorname
Strasse	PLZ/Ort
Mobile	Telefon Geschäft
Firma	Funktion
Strasse	PLZ/Ort
Rechnung an <input type="checkbox"/> Privat <input type="checkbox"/> Geschäft	Email
Datum	Unterschrift

**Annullierung:** Sollten Sie am Training nicht teilnehmen können, vergüten wir Ihnen die ganze Gebühr, sofern Ihre Abmeldung zwei Wochen vor Beginn bei uns eintrifft. Ersatzteilnehmer sind willkommen.

### Anmeldung:

Josef Bühler

Tel: 062 751 80 30

josef@josefbuehlertraining.ch

Schönbergstrasse 7

CH – 6252 Dagmersellen

www.josefbuehlertraining.ch

**Josef Bühler**

Training und Coaching