

## Trainingsziele

### KOMMUNIKATION MIT KUNDEN

Am Ende des Trainings

- ⊙ kennen die Teilnehmer die entscheidenden Voraussetzungen für erfolgreiche Kommunikation mit Kunden.
- ⊙ ist den Teilnehmern die Bedeutung des eigenen Denkens für eine überzeugende Kommunikation mit Ihren Kunden bewusst.
- ⊙ sind die Teilnehmer in der Lage, sich genau auf die Gesprächspartner einzustellen und gezielt Informationen zu gewinnen.
- ⊙ können die Teilnehmer durch Nutzenformulierungen überzeugend argumentieren und auf Argumente der Kunden oder bei Reklamationen ziel- und partnerorientiert reagieren.
- ⊙ können die Teilnehmer mit verschiedenen auch schwierigen Situationen flexibler und lösungsorientierter umgehen.