

**Kommunikation mit Kunden oder im Kundenumfeld**

<b>Zielsetzung</b>	Die Kursteilnehmenden gewinnen Sicherheit im Umgang mit Kunden und erhöhen damit die positive Wahrnehmung des Reinigungsunternehmens.
<b>Kursinhalt</b>	<p>Vorgesetzte und Mitarbeitende einer Firma werden nicht nur als Angestellte wahrgenommen, sondern auch immer als Visitenkarte, oft sogar als Botschafter des Unternehmens. Da kann ein fehlendes Grüssen bereits negativ wirken. In diesem Training besprechen und lösen wir verschiedene Kontaktsituationen mit Kunden und dessen Umfeld und setzen uns mit folgenden Themen auseinander:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Zuhören – nachfragen – verstehen – lösen</li><li>■ Verhalten im öffentlichen Raum</li><li>■ Reklamationsgespräche als Chancen</li><li>■ Konfliktgespräche – kompetent und deseskalierend geführ.</li><li>■ Der Weg zu Win-win-Lösungen</li><li>■ Verkaufschancen erkennen und ansprechen</li><li>■ Der positive Eindruck zum Schluss Wissens-Transfer an die Mitarbeitenden</li></ul>
<b>Vorbereitung</b>	Die Teilnehmenden bringen eigene Fälle in die Schulung, welche besprochen und gelöst werden.
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Mitarbeitende in Spezialfunktionen
<b>Datum/Ort</b>	<b>Donnerstag, 27. Juni 2024 in Dietikon</b> <b>Donnerstag, 21. November 2024 in Rickenbach</b>
<b>Zeit</b>	09.00 – 16.30 Uhr
<b>Referent</b>	Roman Kuster / Consulting & Training
<b>Kurskosten</b>	CHF 550 Allpura-Mitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial CHF 690 Nichtmitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial
<b>Gruppengrösse</b>	8 bis 15 Teilnehmende
<b>Anmeldeschluss</b>	Mittwoch, 29. Mai 2024 Donnerstag, 24. Oktober 2024