

DER OPTIMALE KUNDENKONTAKT

Perfekter Ersteindruck – erfolgreiche Rhetorik face-to-face und am Telefon – Umgang mit Beschwerden u.ä.

In Zeiten großen Wettbewerbs wird der professionelle Umgang mit Kunden immer wichtiger - die Schulung jener MitarbeiterInnen, die in direktem und indirektem Kundenkontakt stehen, ist ein absolutes Muss.

Ihre MitarbeiterInnen sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens; sie prägen nicht nur das Firmenimage nach außen, sondern sind auch maßgeblich am wirtschaftlichen Erfolg beteiligt.

Kundenbegeisterung statt Kundenorientiertheit ist das Gebot der Stunde!

Wir optimieren den Auftritt Ihrer Mitarbeiter als Imageträger Ihres Unternehmens, arbeiten an einer verbesserten Wahrnehmungsfähigkeit im Kundenkontakt und schulen firmenspezifisch Erscheinungsbild, Kommunikation, Gesprächsführung und Umgangsformen Ihrer Mitarbeiter.

Bei Bedarf arbeite ich auch mit externen Trainern zusammen.

■ **Zielgruppe:**

Unternehmen mit MitarbeiterInnen im Innen- und Außendienst (auch Telefonzentrale und Empfang), alle Branchen.

■ **Dauer und Ort:**

Ein oder zwei Tage.

Auch laufende Weiterbetreuung in Form von kurzen Updates möglich.

Seminarhotel Raum Salzburg oder im Unternehmen des Kunden

■ **Trainerin:**

Mag. Sigrid Sator, Satormedia – Medientraining und Rhetorik

Kontakt:

Mag. Sigrid Sator, Satormedia – Medientraining und Rhetorik

Bodenstätt 11, 5163 Mattsee

Tel. und Fax +43 6217 20205

www.satormedia.com office@satormedia.com

Aus diesen Bausteinen wird Ihr maßgeschneidertes Training zusammengesetzt:

■ **Die Macht des ersten Eindrucks**

Wie Sie von Ihren Kunden sofort als kompetent, professionell und sympathisch eingeschätzt werden

Stil und Etikette - moderne Umgangsformen, Handy-Etikette u.ä.

Image und Outfit – stilsicheres Auftreten, korrekte Businesskleidung u.ä.

■ **Kommunikation**

Grundlagen der Kommunikation – Sender/Empfänger-Modell, Die 4 Seiten einer Nachricht, Eisberg-Modell u.ä.

Die eigenen Kommunikationsmuster kennenlernen, ihre Stärken und Schwächen

Welcher Kommunikationstyp bin ich?

■ **Körpersprache und Stimme**

Körpersprache ist der wichtigste Erfolgsfaktor im Kundenkontakt

Die eigene Signalwirkung der Körpersprache erkennen, optimieren und gezielt einsetzen

Die Körpersprache des Kunden richtig deuten

Stimme macht Stimmung: Atem, Stimme, Artikulation, Modulation ...

Der richtige Stimmeinsatz am Telefon

■ **Rhetorik face-to-face und am Telefon**

Sicheres und gewinnendes Führen von Kundengesprächen und Telefonaten

Dienstleistungswüste oder Service-Oase: Wünsche des Kunden erkennen und zufriedenstellen

Freundlichkeit und Kompetenz am Telefon, Lösung von Konflikten ohne Konfrontation

Formulierung klarer Anliegen, Abblocktechnik, Zuhörerbestätigung

Fragetechnik: Wer fragt, der führt - wer argumentiert, verliert

Der kompetente Umgang mit Beschwerden, Reklamationen

Schwierige Kundengespräche souverän bewältigen

Richtiges Melden am Telefon, Weiterverbinden ...

Gesprächsleitfäden entwickeln

Die sechs wichtigsten Teile eines Telefonats

Wortschatztraining und Schlagfertigkeit üben

Trainer:**Mag. Sigrid Sator, Medien- und Kommunikationstrainerin**

Studium Germanistik und Musikpädagogik

16 Jahre Redakteurin und TV-Moderatorin beim ORF–Studio Oberösterreich

2002 Gründung von Satormedia, Agentur für Medientraining und Rhetorik;

Seminare und Coachings für in- und ausländische Unternehmen und

Führungskräfte

Sachbuchautorin (3 psychosoziale Ratgeber) beim Verlag Patmos

Referenzen: SALK Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken Betriebsgesellschaft mbH

Mercedes Benz Österreich

Commend International

Mundipharma Österreich

Palfinger Produktionstechnik GmbH

ARC Leichtmetallkompetenzzentrum Ranshofen GmbH

Kontakt:

Mag. Sigrid Sator, Satormedia – Medientraining und Rhetorik

Bodenstätt 11, 5163 Mattsee

Tel. und Fax +43 6217 20205

www.satormedia.com

office@satormedia.com