



Bernhard Grimm
Schweizer Kommunikations-Experte



Kundenzentriert kommunizieren

Kunden gewinnen heisst Menschen gewinnen

Tag für Tag sind wir gefordert, unsere Kunden kompetent und zuvorkommend zu beraten. In einem Markt, in dem Produkte und Dienstleistungen immer ähnlicher werden, sind daher neben der reinen Dienstleistung immer mehr auch kommunikative Fähigkeiten gefragt. Genau dafür wurde dieses Training entwickelt. Es vermittelt alle für eine **erfolgreiche Kundenbetreuung** entscheidenden Wissensinhalte und liefert eine **Fülle von wertvollen Impulsen** und **praktischen Tipps**, die Sie in Ihrem Arbeitsalltag **sofort umsetzen** können.

In diesem Training erfahren Sie...

- ✓ wie Sie Kundenbedürfnisse präziser und schneller erfassen
- ✓ wie Sie richtig zuhören, statt zu interpretieren
- ✓ wie Sie mit der Wahl Ihrer Sprache Kunden überraschen
- ✓ wie Sie sich nie mehr rechtfertigen müssen
- ✓ wie Sie mühsame Preisdiskussionen für immer vermeiden
- ✓ wie Sie mit jeder Art von Einwand absolut souverän umgehen
- ✓ wie Sie sich in Konfliktsituationen und bei Reklamationen clever verhalten

4 Module à 2 Std.

Das Training besteht fix aus 4 Modulen à 2 Std. Sie sind inhaltlich und didaktisch aufeinander abgestimmt.

Teilnehmende

Mitarbeitende mit regelmässigem Kundenkontakt wie Verkauf, Beratung, Atelier usw.

Inhouse Training

Inhouse in Ihrer Firma mit Ihren Mitarbeitenden (ab 6 TN):

- 4 x 1 Modul
- 2 x 2 Module (2 Halbtage)
- 1 x 4 Module (als Tagestraining)

Sie bestimmen Tage, Zeit und Ort.

Öffentl. Training

Termine für Tagestrainings im Raum Bern:

Erlenaupark 17, 3110 Münsingen,
08.30 - 17.00 Uhr

Freitag, 10. September 2021

Dienstag, 12. Oktober 2021

Mittwoch, 20. Oktober 2021

Anmeldung und Absage bis 1 Woche vor dem Training möglich.

Das Tagestraining wird ab 6 Teilnehmenden durchgeführt.

Investition

Inhouse-Training bei Ihnen:

4 Module inkl. Kursunterlagen Fr. 490.-* pro TN
Spesen nach Absprache

*Nichtmitglieder-Preis : Fr. 980.- pro TN

Öffentliches Training:

1 Tag inkl. Kursunterlagen Fr. 490.-*
Mittagessen inkl. Getränke,
Pausenverpflegung Fr. 35.-

(alle Angaben exkl. MwSt.)

Leitung/Anmeldung

Bernhard Grimm, Gründer und Inhaber der GrimmKomm, Trainer für Kommunikation, Kundenorientierung, Verkauf; Keynote Speaker und Autor des aktuellen Buches «Hä? – Die Ein-Wort-Rückfrage-Methode» begleitet seit über 30 Jahren Menschen und Firmen in ihrer kommunikativen Entwicklung.

Kontakt/Anmeldung/Fragen:

bernhard.grimm@grimmkomm.ch
079 215 46 55

Inhalte und Ziele

Modul 1 Was Kunden wirklich suchen – wie Emotionen unsere Entscheide beeinflussen

Inhalte: Der Kunde sucht neben einer Lösung gleichzeitig immer ein gutes Gefühl. Der letzte Entscheid Ja/Nein ist immer mit der Frage verbunden: "Welchen Nutzen habe ich davon, wenn ich mit diesem Menschen zusammen bin und seine Produkte und Dienstleistungen einkaufe?" Diese Frage beeinflussen wir vor allem mit unserem Verhalten, also der Art und Weise, wie wir unsere Produkte/Dienstleistungen präsentieren. Wir überprüfen diese Mechanismen anhand eigener Verhaltensweisen und aufgrund erlebter Situationen mit unseren Kunden.

- Ziele:**
- Wir erkennen, dass jeder Mensch neben der reinen Lösung ein gutes Gefühl zum Entscheid braucht
 - Wir erkennen, dass der Kunde nur dann 'kauft', wenn er gleichzeitig positive Emotionen erhält
 - Wir wissen, wie wir beide Teile in unserem Verhalten berücksichtigen
 - Wir wissen, wie wir die Motive des Kunden erkennen und selber ansprechen können
 - Wir wissen, dass nicht das Preis-Leistungs-, sondern das Preis-Nutzen-Verhältnis entscheidet

Modul 2 Verstehen statt interpretieren – so geht Kundenorientierung heute

Inhalte: Jede Botschaft, die von einem Sender ausgesandt wird, kann von einem Empfänger auf verschiedene Arten interpretiert werden. Wir entscheiden in der Regel unbewusst und innert Bruchteilen einer Sekunde darüber, wie wir eine Botschaft interpretieren. Wir analysieren anhand verschiedener Beispiele wie diese Interpretationen zustande kommen und erfahren, dass wir diese unbewusste Art der Interpretation auch bewusst steuern können, was uns erlaubt, noch besser auf den Kunden einzugehen.

- Ziele:**
- Wir wissen, wie Bilder entstehen und wie wir sie richtig bewerten können
 - Wir kennen die vier Seiten einer Nachricht
 - Wir kennen den Unterschied zwischen einer egozentrierten und einer kundenzentrierten Kommunikation
 - Wir kennen die Vorteile der Ein-Wort-Rückfrage-Methode und können diese anwenden
 - Wir wissen, wie wir Sachverhalte rasch klären können und uns nie mehr zu rechtfertigen brauchen

Modul 3 Wortwirkung – mit Sprache überzeugen und begeistern

Inhalte: Unsere Sprache ist gespickt mit negativen Formulierungen und Ausdrücken. Wer positiv wirken will, und wer wirklich kundenzentriert kommunizieren will, tut gut daran, sein Sprachverhalten zu überdenken. Wir werden uns bewusst, wie sehr unsere Sprache auf uns und unsere Kunden wirkt und erkennen, dass wir mit einer kundenzentrierten Sprache jedes Kundengespräch wesentlich einfacher und entspannter führen können

- Ziele**
- Wir erkennen, wie stark sprachliche Gewohnheiten unser Verhalten im Alltag prägen
 - Wir werden uns unserer eigenen Sprache in bezug auf deren Wirkung auf den Kunden bewusst
 - Wir wissen, wie wir unsere Sprache unserem inneren positiven Bild anpassen können
 - Wir wissen, wie positiv wir mit einer nur leicht veränderten Wortwahl auf unseren Gesprächspartner wirken
 - Wir kennen die negativsten Formulierungen und haben positive Alternativen erarbeitet

Modul 4 Verhalten in Konfliktsituationen – Verständnis als Schlüssel zum Dialog

Inhalte: Wer sich in Konfliktsituationen weder provozieren lässt, noch angegriffen fühlt, hat entscheidende Vorteile in der Kommunikation. Unsere Art des Zuhörens hilft uns, die Ausführungen des Kunden richtig zu ordnen und entsprechend darauf zu reagieren. Wir besprechen, in welchem emotionalen Zustand sich ein Kunde befindet, der mit einer Situation unzufrieden ist und welche Massnahmen und Verhaltensweisen nötig sind, um einerseits selber entspannt zu bleiben und andererseits optimal auf den Kunden eingehen zu können.

- Ziele:**
- Wir erkennen, dass der Schlüssel zum Dialog immer unser Verständnis für den Kunden ist
 - Wir wissen, für welche Signale ein Kunde in dieser Situation empfänglich ist und für welche nicht
 - Wir wissen, wie wir mit unserem Verhalten und unserer Wortwahl die richtigen Signale senden
 - Wir wissen, wie wir auch in angespannten Situationen ruhig und besonnen agieren
 - Wir kennen die psychologische Wirkung des richtigen Timings: Was sage ich wann, wie und warum