



Sales + Service Angebot

> Schwierige Kundengespräche

Herausfordernde Kundengespräche erfolgreich führen

Hervorragende Kundenkommunikation ist eine Schlüsselkompetenz und eine kontinuierliche Nahtstelle für alle im Service + Sales Team.

Jeder Mitarbeiter wirkt jeden Tag, in jedem Kundenmoment und hinterlässt eine Spur, ein Puzzlestück zu Ihrem Image.

- ✓ **Sie möchten Ihr Serviceteam wieder einmal erinnern an professionelle Servicesprache?**
- ✓ **Es läuft nicht immer freundlich im Kontakt zu Ihren Kunden?**
- ✓ **Sie möchten Ihren Mitarbeitern mehr Sicherheit im Umgang mit schwierigen Kundensituationen geben?**
- ✓ **Sie möchten in Ihren Sales-Teams mehr aktives Verkaufen fördern und Sicherheit schenken, aktiv anzubieten?**
- ✓ **Sie wünschen sich mehr aktive Vertriebsprache in der Telefonie?**

Seit über 20 Jahren bin ich in Sales + Service Teams zu diesem Thema unterwegs. Empfehlenswert sind manchmal kurze Trainingseinheiten in der Gruppe. Dazu nachfolgend zwei Beispiele.

Der relevante und nachhaltige Veränderungsschub passiert allerdings durch individuelles Coaching on the Job.

TRAININGSANGEBOT 1:

Serviceorientierter Umgang mit Kunden am Telefon

Themen:

- Verständnis und Rollenklärung
- Was bedeutet Service? -> Einstellung, Haltung und Überzeugungen
- Übung: Perspektivwechsel -> Was erwartet und wünscht sich mein jeweiliger Kunde?
-> Ableitung von Anforderungen -> Bewusstmachung!
- Reflexion am eigenen Kunden-Erleben: Wie sollte im besten Fall ein Servicemitarbeiter mir gegenüber treten? -> Transfer auf die eigene Telefon-/Arbeitssituation
- Hürden und bisherige Stolpersteine im Alltag: offener Austausch, Sammlung von klärungsbedürftigen Situationen, „offenes Ohr“ schenken
- Grundlagenwissen Kommunikation und ihre Wirkungen: „Die innere Landkarte“ oder wie wir unsere Gefühle und Meinungen selbst „produzieren“, „Die Informationsverlusttreppe“.
- Service-Sprache: positive und lösungsorientierte Wortwahl und Formulierung kennenlernen und bewusstmachen. Sprache steuert den Erfolg eines Kundengesprächs am Telefon.
-> do + do not's der Sprache im Kundentelefonat.
- Die Kunst der richtigen Fragen an der richtigen Stelle – wertschätzende und aktive Gesprächssteuerung kennenlernen.
- Durch 2-3 sinnvolle Trainingsspiele erkennen: „Wie spreche ich mit einem „Blinden“?“
-> Unser Kunde am anderen Ende der Telefonleitung ist quasi „blind“, er sieht den Gesprächspartner nicht und kennt nicht alle Hintergründe und Prozesse im Unternehmen
-> Bewusstmachung der Ausgangssituation -> Aha-Momente erzeugen
- Methode Kopfstand als erste Lösungstechnik für den Alltag bei „schwierigen“ Kundengesprächen

Lern- und Trainingsziel:

Ein Bewusstsein für die Perspektive des Kunden erzeugen, Aha-Momente durch Reflexion schaffen und dadurch Bereitschaft und Lernmöglichkeit kreieren. Wissen und Techniken/Tools zur Verfügung stellen, erstes Bewusstsein, um Sprache und Überprüfung der eigenen Wortwahl, Erkennen der eigenen Möglichkeiten einer aktiven und bewussten Gesprächssteuerung.

Format:

Je nach Anzahl der Mitarbeiter oder Teams, sind verschiedene Formate möglich:
je 1 Trainingstag / Team oder kleine Lern-Nuggets a 4 Stunden.

TRAININGSANGEBOT 2:

Professioneller Umgang mit Reklamationsituationen am Telefon

Themen:

- Verständnis und Rollenklärung: Was bedeutet für mich eine Reklamationsituation? -> Einstellung, Haltung und Überzeugungen
- Übung: Perspektivwechsel -> Wie verhalte ich mich als Kunde, wenn ein Dienstleister schlechten Service leistet? Wie eskaliere ich bzw. wie lasse ich eine Reklamation entstehen? Und: Was erwarte ich, wie man mit mir als Kunde in dieser Situation umgeht? -> erneutes Üben der Haltung/Technik „Perspektivwechsel“ und daraus Ableitung von Anforderungen -> Bewusstmachung, worauf es in diesen Situationen für den Kunden ankommt
- Reflexion: Was hindert mich bisher, SO mit Kunden umzugehen? -> offener Austausch -> erste Lösungsideen im Team
- Auf die innere HALTUNG kommt es an und die Art, wie wir denken.
- Das Lern-Modell der „Logischen Ebenen“, erläutert an Beispielen aus dem Umgang mit Kunden und zur Anregung der Reflexion der Teilnehmer. Eigene „Denk- und Glaubenssätze“ werden hinterfragt.

Wissensvermittlung:

- a. „Verstehen kommt VOR verstanden werden“, als Grundhaltung in Reklamationsituationen.
- b. emotionales „Auffangen“ des Kunden durch einen professionellen 5-Schritte Reklamationsplan
- c. Vermittlung sprachlicher Einwandbehandlungstechniken
- d. Wiederholung und Vertiefung der Service-Sprache: positive und lösungsorientierte Wortwahl, Auflösen von „Ja, aber ...“-Sätzen.

Durch 1-2 sinnvolle Trainingsspiele kommt Leichtigkeit in das Thema, und die Teilnehmer erleben und spüren den professionellen Umgang mit Störungen zwischen Menschen.

Rollenspiele: Üben von typischen Reklamationsituationen am Telefon -> gegenseitiges Üben von Feedback.

Lern- und Trainingsziel:

Ein erweitertes Bewusstsein für die Perspektive des Kunden erzeugen, tiefere Reflexion zur eigenen Haltung/Einstellung finden. Konkrete Hilfestellungen und Orientierung vermitteln für Lösungen und Umgang.

Format:

Je nach Anzahl der Mitarbeiter oder Teams sind verschiedene Formate möglich:
je 1 Trainingstag/Team oder kleine Lern-Nuggets a 4 Stunden.