

Kommunikation und Konfliktmanagement im Außendienst

Als Bindeglied und eine direkte Kontaktperson zwischen Ihrer Firma und dem Kunden sind Sie es, die einerseits dem „Druck“ von Wünschen und Forderungen von beiden Seiten ausgesetzt sind; andererseits die wichtigste Rolle für die Zufriedenstellung des Kunden und den Erfolg Ihres Unternehmens spielen. Ein Paar wichtige Grundlagen und Techniken auf dem Gebiet der Gesprächsführung und des Konfliktmanagements unterstützen Sie in Ihrem beruflichen Alltag und machen Sie sattelfest für Ihren professionellen Einsatz.

Inhalte:

1. Grundlagen einer erfolgreichen Kommunikation mit Kunden

- Der Kunde und meine Firma. Zwei Seiten, zwei (oft) unterschiedliche Welten
- Erwartungen an das Produkt und den Service (Kunde – Firma - Ich)
- Die Magie des ersten Eindruckes
- Sicherer und kompetenter Auftritt beim Kundendienstesinsatz
- Gründe für Sympathien und Antipathien
- Unterschiedliche Kundentypen erkennen und entsprechend agieren

2. Konfliktprävention und Konfliktbewältigung

- Grundlagen einer konstruktiven Gesprächsführung
- Effektive Fragetechniken
- Konfliktursachen und ihre Stadien
- Konflikten professionell begegnen
- Argumentationstechniken für die (gebräuchlichsten) Einwände von Kunden (Wettbewerb, Preise, Liefertermine etc.)
- Lösungsansätze für Konflikte im Außendienst (erarbeiten, richtigstellen und im eigenen Team besprechen)
- Konflikte als ein natürlicher Teil des (Service-)Alltags und Chancen für die Beziehungsstärkung zu dem Kunden

3. Umgang mit schwierigen Kunden

- Definition und Klassifizierung von „schwierigen Kunden“
- „Dos and Don`ts“ im Umgang mit ihnen
- Deeskalierende Gesprächstechniken
- Lösungsorientiertes Feedback auf Vorwürfe und Beschwerden
- Ärger und Aggressionen aushalten und in eine konstruktive Bahn umlenken
- Den Draht zum Kunden (wieder) finden und für das Unternehmen gewinnen

4. Umgang mit eigenen Emotionen

- Klassifikation von Emotionen
- Eigene Emotionen erkennen und situationsentsprechend „behandeln“
- Die Bewältigung vom Stress. Methoden und Algorithmen
- Wut- und Angstmanagement
- Emotionale Intelligenz als ein wichtiger Bestandteil im Berufsalltag

Ziele:

Teilnehmer vom Seminar bekommen mehr Sicherheit und Kompetenz im Umgang mit Kunden. Anhand von praxisnahen Beispielen und Rollenspielen trainieren sie ihre Fähigkeiten, auch kritische Gesprächssituationen mit Kunden erfolgreich zu meistern. Eine wichtige Rolle gehört dabei dem Erfahrungsaustausch, der Stärkung vom Teamgeist und der Vernetzung unter den Teilnehmern.

Methoden:

Theorie-Input, Gruppenarbeit, Rollenübungen, Reflexion.

Dauer:

2 Tage