

EBERHARD SEMINARE

Bessere Betreuung – mehr Erfolg



© Pixelio/Benjamin Thorn

Ein erfolgreicher Kontakt zu Kunden basiert auf einem Puzzle aus gezielter Kommunikation, positiver Körpersprache, nonverbalen Signalen und einer Orientierung an den eigentlichen Kundenbedürfnissen. Die Basis dazu bietet eine gezielte Kundenorientierung.

Bei jedem Gespräch mit Kunden sind die menschlichen, beziehungsweise die zwischenmenschlichen Faktoren von grösster Bedeutung. So ist es wissenschaftlich belegt, dass nicht die Qualität oder der Preis eines Produktes, sondern vor allem der persönliche Kontakt zu Mitarbeitenden eines Betriebs für das Abwandern von Kunden verantwortlich sind. Wer also nach Wettbewerbsvorteilen für sich und sein Produkt sucht, der sollte am besten sich selbst und sein mitarbeitendes Personal unter die Lupe nehmen. Das gesamte Personal, und im besonderen Masse die Leute an der Verkaufsfrent, sollten wissen, wie wichtig die Kunden sind und wie wichtig deren Betreuung ist. Denn alle Mitarbeitenden sind irgendwie Verkäufer des Produkts oder der Dienstleistung, auch dann, wenn sie nichts mit dem direkten Verkauf zu tun haben.

Jedes Gespräch ist ein Verkaufsgespräch

Ein ganz besonderes Augenmerk sollten Firmen auf ihre Mitarbeitenden mit einer grossen Kundenorientierung legen, etwa Verkauf, Innendienst, Technischer Service und Logistik. Oft geht es nicht primär um einen direkten Verkauf, als vielmehr darum, wie Kunden die Mitarbeitenden einer Firma erleben. Dinge

wie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft stehen auf einer Linie mit Kompetenz, lösungsorientiertem Handeln und einer zuvorkommenden Kommunikation.

Fallorientierte Schulung

Pius Eberhard geht in seinen ein- oder zweitägigen Seminaren konkret auf die Herausforderungen im Kundenkontakt des entsprechenden Betriebs ein und vermittelt anschliessend das entsprechende verkaufs-psychologische Wissen sowie konkrete Handlungskompetenzen. Mitarbeitende sollen so befähigt werden, geschickt und empathisch auf Kunden eingehen und sich als Person mit hoher Fachkompetenz darstellen zu können. Die Motivation des Seminarleiters ist derart ansteckend, dass alle Kursteilnehmenden erreichen werden, dass sie im Alltag als zufriedene Mitarbeitende Kunden begeistern werden.

Konflikte und Aggressionen meistern

Ob sich Konflikte im Kundenkontakt beilegen lassen, oder ob diese aus dem Ruder laufen, hängt in entscheidendem Mass von den Fähigkeiten der Mitarbeiter ab. Daher gilt es, Konfliktsituationen und Aggressionen möglichst frühzeitig zu erkennen und Strategien anzuwenden, die der gegebenen Situation ent-

sprechen. Pius Eberhard kennt die Stolpersteine. Seine Seminare gestaltet er denn auch gezielt fallorientiert. Dies soll den Kursteilnehmenden helfen, Konfliktsituationen rasch zu analysieren und basierend auf erarbeiteten Strategien Lösungen zur Deeskalation anwenden zu können.

Das Erfolgsrezept

Wer sich an folgende 8 Regeln hält, wird jeden Kundenkontakt zu einem erfolgreichen Kontakt machen:

Der Kunde möchte

- als wichtigste Person betrachtet werden
- sich willkommen fühlen
- freundliche, motivierte, höfliche Menschen
- kompetente und klare Auskünfte
- effiziente und exakte Arbeit
- gute Arbeitsvorbereitung mit Fachwissen – Termintreue
- ehrliche, aufrichtige Menschen
- Vertrauen erhalten und geben

Pius Eberhard



Trainer, Coach,
Personalentwickler


EBERHARD · SEMINARE
Mensch Markt Umwelt

EBERHARD SEMINARE
6319 Allenwinden
Tel.: +41 41 752 06 00
info@eberhard-seminare.ch
www.eberhard-seminare.ch