Souveräne Kommunikation mit Kund:innen

Das Praxistraining für die Assistenz

In Zeiten von Kundenbewertungsplattformen, Empfehlungsmarketing und Social Media ist die Meinung der einzelnen Kund:innen ein mächtiges Instrument geworden. Als Assistent:in oder Empfangsmitarbeiter:in entscheiden dein Auftreten, deine Kompetenz und deine Servicebereitschaft darüber, ob der:die Kund:in zufrieden ist. In diesem Training erfährst du, wie professionelle Kundenorientierung funktioniert und worauf du achten musst.

Inhalte

Der:die Kund:in im Fokus

- Kundenzufriedenheit ist messbar und steigerbar.
- Analyse: Wer sind meine Kund:innen und was erwarten sie?
- Kundenbedürfnisse erkennen: Was braucht mein:e Kund:in, um sich gut betreut, verstanden und ernst genommen zu fühlen?
- Proaktiver Kundenkontakt: Auf den:die Kund:in zugehen, Bedürfnisse erkennen, bevor sie ausgesprochen sind – das „Willkommensein" leben.
- Externe und interne Kund:innen gleichermaßen betreuen.

Intensive Servicebereitschaft und Lösungsorientierung

- Verantwortung übernehmen.
- Ruhe bewahren in Stresssituationen.
- Bitte lächeln! Ärger und Unfreundlichkeiten abfangen und gemeinsam mit dem:der Kund:in Lösungen finden.
- Professionell agieren bei schwierigen Kund:innen, Reklamationen und Beschwerden. Deeskalationstechniken einsetzen.
- Arbeits- und Organisationstechniken in einem „öffentlichen" Raum (immer Zusehende, Zuhörende).
- Koordination von Telefon und Publikumsverkehr.
- Von der Zufriedenheit zur Begeisterung: Überrasche deine Kund:innen.

Die richtige Haltung und der angemessene Ton

- In Sekunden Sympathie und Vertrauen schaffen – geht das?
- Dos und Don'ts im Kundenkontakt auch in kritischen Situationen.
- Professionelles und kompetentes Auftreten.
- Wertschätzung und Respekt vermitteln.
- Kommunikation bei Konflikten (Vermittlerrolle).
- Loyalität gegenüber Kund:innen und Unternehmen.
- Businessknigge.

Analyse individueller Situationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden

Praktische Übungen und Gruppenarbeit

Tipps für den Umgang mit internationalen Kund:innen

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

- Du betrachtest deine Kund:innen aus deren Sicht – welche Bedürfnisse und Erwartungen sie haben.
- Du reflektierst deine Arbeitssituation und prüfst, wo Optimierungspotenzial besteht.
- Du stärkst deine Rolle als kompetente:r Ansprechpartner:in für Kund:innen und Kolleg:innen.

- Du lernst Methoden kennen, um gelassen und souverän auch mit parallelen Anforderungen zurechtzukommen.
- Du erhältst Feedback und neue Impulse durch den Input der Trainerin und den aktiven Austausch mit anderen Assistent:innen.

Methoden

Input der Trainer:in, Fall-/Best-Practice-Beispiele, Übungen, Gruppenarbeit, Diskussion und Erfahrungsaustausch.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeitende aus Sekretariat und Assistenz, die persönlichen Kundenkontakt haben. Mitarbeiter:innen am Empfang und Mitarbeitende aus dem Kundenservice.

Trainer:in



Ursula Düsterhöft
Die wichtigste und oftmals unterschätzte Kompetenz bei Führungskräften und Mitarbeitenden: Gelungene Kommunikation. Dass innere Haltung und äußere Haltung übereinstimmend sind. Ich habe mehr als 30 Jahre Praxiserfahrung in der Hotellerie, im Vertrieb, im Kundenservice, als Führungskraft und in der Sozialarbeit- das hat mich geprägt. Ich liebe Leichtigkeit und Authentizität im Miteinander - gerade auch dann, wenn es schwierig wird. In der Kommunikation geht es nicht um Perfektion - es geht um Präsenz. Machen wir uns also das Leben leichter und Prozesse effektiver - indem wir im richtigen Moment die richtigen Worte finden.

Deine Vorteile im Überblick

Kleine Gruppe – großer Lernerfolg
Für optimales Lernen ist die Teilnahmezahl bei dieser Qualifizierung begrenzt.

Rundum versorgt
Die Teilnahmegebühr beinhaltet:
- gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag
- Pausenverpflegung

Alle Lernmaterialien auf einen Blick
In deiner App oder Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung alle relevanten Infos, Services & Arbeitsunterlagen zu deiner Qualifizierung.

Details zur Weiterbildung

Training | Präsenz

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

firmenintern
Termin nach Vereinbarung

Haufe Akademie Inhouse

Firmeninterne Durchführung
Anfragen

Haufe Akademie GmbH & Co. KG
Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de