

### 09 | Kundenberatungsgespräche erfolgreich führen

- Praxisseminar zur überzeugenden und erfolgreichen Kommunikation im persönlichen und telefonischen Kundengespräch -

#### Idee und Hintergrund des Seminars:

Eine erfolgreiches Beratungsgespräch mit Kunden (extern oder intern im Projekt) ist ein aktiver, kundenorientierter Prozess – die persönliche Kompetenz und Sicherheit des Beraters wird dabei zur entscheidenden Schlüsselqualifikation, wenn es darum geht, den Kunden wirklich zu überzeugen und zu begeistern. In Beratungsgesprächen wird ein erfolgreicher Berater zum „Beziehungsmanager“ des Kunden, indem er Vertrauen aufbaut, sich auf den jeweiligen Kunden einstellt und durch gezielte Fragetechniken seine individuelle Bedürfnis- und Interessenlage klären kann.

Der erfolgreiche und verbindliche Gesprächsabschluss bleibt ein entscheidender Meilenstein im kundenorientierten Beratungsgespräch und kann durch gut eingesetzte Abschlusstechniken den Kunden positiv bei der Entscheidung unterstützen.

Eine gute Beratung und das subjektive Gefühl einer „richtigen“ Entscheidung schaffen einen zufriedenen Kunden und sind somit auch die Grundlage für den Aufbau einer langfristigen Berater-Kunden-Beziehung sowie einer nachhaltigen Kundenbindung, die positiv und aufmerksam gepflegt werden sollte.

#### Ziel / Nutzen dieses Seminars:

Ausgehend von einer individuellen Analyse und Reflexion des eigenen Gesprächsstils im persönlichen Beratungsgespräch lernen Sie in diesem praxisorientierten Seminar Ihre persönlichen Erfolgsfaktoren im Kundenberatungsgespräch besser kennen und sensibilisieren sich für die Wirkung in dieser speziellen Kommunikationssituation. Sie erweitern Ihre Gesprächs- und Beratungskompetenz in Kundengesprächen und können Ihr Angebot kundenorientiert sowie überzeugend vertreten, souverän mit Einwänden umgehen und Beratungsgespräche erfolgsorientiert abschließen.

Durch den Einsatz von zielgerichteter und konsensfördernder Gesprächsführung ermitteln Sie die individuellen Kundenwünsche, sichern Ihre Gesprächsergebnisse und nutzen so die Möglichkeiten einer nachhaltigen Kundenbindung. Die Vorbereitung und Reflexion von Beratungs- und Kundengesprächen aus der eigenen Praxis sowie die Entwicklung von Handlungsalternativen tragen dazu bei, dass Sie Ihr Verhaltensrepertoire für den konkreten Einsatz im Beratungsalltag gewinnbringend erweitern.

#### Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte, die ihre Beratungskompetenzen in persönlichen und telefonischen Kundenkontakt erfolgreich vertiefen und ihre Kundenorientierung zum Aufbau von Kundenvertrauen sowie Kundenzufriedenheit nachhaltig verstärken möchten. 3 – max. 8 Teilnehmer.

#### Inhalte des Seminars:

##### 1. Beratungsgespräche: Persönliche Standortbestimmung

- Selbstverständnis, Rolle und Aufgaben als Kundenberater: Professionalität und Menschlichkeit
- Persönliche Standortbestimmung: Erfahrungen mit (telefonischen) Beratungserfolgen und –hindernissen
- Erfolgsfaktor Kundenorientierung: „Wer sind meine Kunden und wie erleben Sie den Kundenkontakt mit mir?“



## Seminarinformation

### 2. Aktives Führen von und im Beratungs- und Kundengespräch:

- Grundlegende Aspekte, Strategien Struktur produktiver Beratungsgespräche: Kontextmodell zur Auftragsklärung, Konzeptfahrplan und Beratungszyklus
- Zielorientierte Vorbereitung, Durchführung und Reflexion von Kundenberatungsgesprächen: Ermittlung von Kundenwünschen, Erwartungen und Ansprüchen
- Informieren und motivieren: Wie vermittele ich persönliche Kompetenz und agiere lösungs-orientiert in Kundenkontaktgesprächen?
- Die Psychologie des Überzeugens: Prinzipien der direkten und indirekten Einflussnahme auf Ziele, Ergebnisse und Nachhaltigkeit anwenden
- Gezielter Aufbau von Kundenvertrauen durch Perspektivwechsel fördern
- Das Überzeugungsgespräch: Aktive Gesprächsführung durch Nutzenargumentation und gezielten Einsatz von lösungsorientierten Gesprächstechniken und rhetorischen „Starter- und Brückensätzen“
- Konstruktiver Umgang mit bestimmten Kundentypen (Vielredner, Schweiger), Überzeugungsbarrieren und Einwänden

### 3. Kundenberatungsgespräche erfolgsorientiert abschließen:

- (Zwischen-) Ergebnisse sichern und Verhandlungsspielräume nutzen
- Gespräche verbindlich beenden und Weiterleitungen von Vereinbarungen an Beteiligte / andere Abteilungen sicherstellen

### 4. Transfer in den Beratungsalltag:

- Erfolgreiche Kundenberatungsgespräche: Teilnehmerbezogene Entwicklung von Handlungsmöglichkeiten und
- Erarbeitung eines konkreten Aktionsplanes

#### Leitung:

Petra Funke, Hamburg, Dipl.-Wirtschaftspädagogin, Geschäftsführerin DialogArt, langjährige Erfahrungen als Coach, Managementtrainerin, Moderatorin und Beraterin für Personal- und Organisationsentwicklung.

#### Methoden:

Theorie-Inputs, Partnerübungen, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion und Erfahrungsaustausch im Plenum, Fallbeispiele mit Video-Analyse, ausführliches Begleitmaterial und Visualisierung des Seminarablaufes (im Anschluss auch als Fotoprotokoll).

**Ort:** Seminarraum bei DialogArt, Hamburg-Ottensen

#### Nächste Termine:

**05.- 06.02.2018 | 23.- 24.08.2018**

1. Tag 10 – 18 Uhr, 2. Tag 9 – 17.30 Uhr

**Investition:** 750 € pro Person | **EARLY BIRD** - mit Frühbucher-Rabatt 675 € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale: Kursunterlagen, Mittagessen und Kaffeepausen)

**Ihr PLUS:** Durchführungsgarantie ab 3 TN | Transfer-Coaching | Monitoring



Hiermit melde ich verbindlich zur Teilnahme an:

Seminar **09 | Kundenberatungsgespräche erfolgreich führen**

Termin | Ort \_\_\_\_\_

Name, Vorname \_\_\_\_\_  
(falls abweichend von der Kontaktanschrift)

**Kontakt- | Rechnungsanschrift:**

Frau/Herr \_\_\_\_\_

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Datum Unterschrift \_\_\_\_\_

Sonderkonditionen: \_\_\_\_\_

**Geschäftsbedingungen**

Bitte beachten Sie, dass mit Ihrer Anmeldung ein Vertrag zustande kommt. Sie erhalten nach Eingang Ihrer Anmeldung eine Anmeldebestätigung / Rechnung. Falls Sie wider Erwarten nicht teilnehmen können, haben Sie die Möglichkeit, einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Anderenfalls entstehen folgende Stornokosten: Bei Absage bis 8 Wochen vor Seminarbeginn keine Kosten, 8 bis 4 Wochen vorher 20%, 4 bis 2 Wochen vorher 40%, weniger als 2 Wochen vor Seminarbeginn 80% der Seminarkosten.

In Ausnahmefällen (z.B. Krankheit) behalten wir uns vor, das Seminar nicht mit dem genannten Trainer, sondern einem Ersatztrainer aus unserem Team durchzuführen. Ebenso kann es in Einzelfällen dazu kommen, dass die Veranstaltung an einem anderen Ort bzw. in einem anderen Hotel durchgeführt wird.

Ein Termin findet statt, wenn die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist. Zusätzlich bieten wir Ihnen eine **DURCHFÜHRUNGSGARANTIE** ab 3 angemeldeten Teilnehmern. Wir übernehmen keine Haftung, falls eine Veranstaltung z.B. wegen zu geringer Teilnehmerzahl abgesagt werden muss. Selbstverständlich werden dann bereits gezahlte Beträge in voller Höhe erstattet. Weitere Ansprüche an den Veranstalter sind ausgeschlossen. Bei Überschreiten der maximalen Teilnehmerzahl (in der Regel 8) kann der Veranstalter einen Ausweichtermin anbieten, es kann daraus allerdings kein Anspruch abgeleitet werden. Vom Veranstalter wird auch keine Haftung für Schäden übernommen, die durch Dritte verursacht werden.

Die Seminarpreise verstehen sich exkl. MwSt. sowie der Anreise- und Übernachtungskosten. Für den Fall, dass Sie eine Übernachtung im Hotel benötigen, sind die Hotelkosten direkt vor Ort zu zahlen. Bei der Suche und Auswahl eines passenden Hotels sind wir gern behilflich.

**Sonderkonditionen:**

Frühbucherrabatt (FB): Bei Buchung Ihres Seminars bis 12 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir einen Rabatt von 10%.

Mehrfachbucherrabatt (MB): Wenn Sie mehrere Teilnehmer Ihres Unternehmens anmelden, gewähren wir folgende Rabatte:

Für den zweiten Teilnehmer 10% Rabatt, ab dem dritten Teilnehmer 15% Rabatt.

In Kombination (FB+MB): Auch für den ersten Teilnehmer bedeutet das 10% Rabatt, ab dem zweiten Teilnehmer 15% Rabatt.

