

Fachkraft für Kundenberatung



- **Kundenorientiert handeln**
- **Kommunikationsmanagement**
- **Neue Wege zum Prozessdenken**

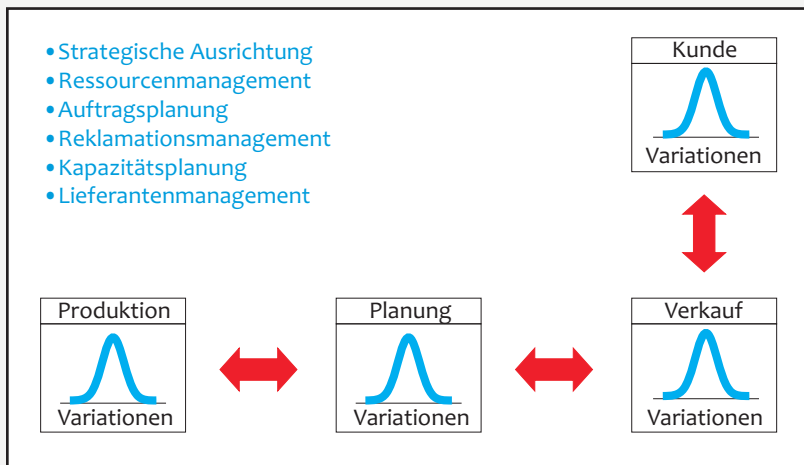
Wir sind zertifiziert



Anerkannter Bildungsträger nach AZWW
TQCert GmbH Zul. Nr. 08/18/01

Moderne Kundenberatung

Qualität ist alles, was der Kunde definiert. Unternehmen konzentrieren sich lediglich auf messbare Prozesse, d.h. Anzahl an produzierten Einheiten. Eine gute Kommunikation im Innen- und Außenverhältnis beeinflusst den Erfolg des Produktes oder Dienstleistung maßgeblich. Moderne Kundenberatung bedeutet, interne und externe Kommunikation, individuell und gezielt zu beherrschen.



Variationen:

Die Kommunikation in der Kette muss eindeutig, faktenbasiert und schnell erfolgen.

Meist fügt Abteilungsdenken der Information unerwünschte Variationen hinzu.

Jeder Prozessfluss wird durch Variationen abgebremst.

Besonders in schlechten Zeiten, nutzt der Kunde die besten Angebote, die nicht nur durch den Preis bestimmt werden, sondern auch durch Service und Kommunikationsfluss. Kundenbindung erreicht man durch kompetentes Managen auch schwieriger Situationen mit Freundlichkeit und Servicebewusstsein sowie durch überzeugende fachliche Kompetenz. Mitarbeiter in den Fachabteilungen sollen nicht mehr gegeneinander arbeiten. Teamorientiertes Handeln ist gefragt und bildet die Basis für ein erfolgreiches Kundenmanagement, ohne dabei das Unternehmen und die internen Interessen zu vernachlässigen.

Zusammenfassung:

Personal aus technischer Kundenberatung, Verkauf, Planung und Produktion erlernt mit dieser Ausbildung alle notwendigen Werkzeuge und Fähigkeiten, um innerhalb und außerhalb des Unternehmens perfekt zu kommunizieren und um den Anforderungen der externen Kunden und der internen Abteilungen im höchstem Maß gerecht zu werden.

Die Fachkräfte erhalten Werkzeuge der modernen Kommunikation an die Hand und sind hoch motiviert. Im Unternehmen werden Fehler durch messbaren Informationsfluss reduziert. Der externe Kunde merkt den Unterschied.

Vorteile für das Unternehmen:

- Kundenzufriedenheit steigt
- Abteilungsdenken wird reduziert
- Faktenbasierte Entscheidungen treffen
- Identifizierung mit dem Unternehmen
- Verbesserte Kommunikation
- Hohe Motivation der Mitarbeiter
- Ausbildung von Experten
- Mehr als 100 Praxisbeispiele verfügbar
- Sofort anwendbar

Kommunikation für Fachkräfte

In unserem 5-tägigen Intensivkurs zur Fachkraft für Kundenberatung wird erstmals modernes Kunden- und Kommunikationsmanagement durch fachkompetente Ausbilder mit mehr als 10 jähriger Erfahrung in Industrieunternehmen und im Umgang mit Extremsituationen sowie mit nationalen und internationalen Kunden, vermittelt. Viele Beispiele und Fallstudien aus der Praxis werden durch Gruppenarbeiten in der Woche bearbeitet. Es handelt sich um einen praxisorientierten Unterricht. Eigene Erfahrungen können integriert und mit modernen Problemlösungstechniken verbunden werden.

Kundenberatung wird hier als ganzheitliches Instrument über die Prozesskette gesehen und entsprechend mit bewährten Analysemethoden und Managementinstrumenten in der Praxis umgesetzt.

Fachkraft für Kundenberatung	
<p>Kommunikationsmanagement (3 Tage)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eigene Kommunikation fördern • Teamorientiert handeln • Wege zum Prozessdenken • Aktives Zuhören • Unternehmensidentifikation • Schnittstellen definieren: intern und extern • Firmeninterne Kommunikation • Werkzeuge zur erfolgreichen Kommunikation 	<p>Kundenmanagement (2 Tage)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefontraining • Kundenakquise • Kundenprojektmanagement • Kreativitätstechniken • Gesprächs- und Argumentationstechniken • Perfekter Service • Beschwerde- und Reklamationsmanagement • Kundenbindung

Vermittelt werden Kenntnisse und Fähigkeiten der richtigen Kommunikation mit internen und externen Ansprechpartnern (Kunden / Lieferanten) in vielfältigen Situationen. Beschwerdemanagement wird als Chance gesehen, Kunden zu binden. Kreativitätstechniken werden als Ansatz für unkonventionelle Lösungswege genutzt.

Video- und Telefontraining, viele Übungen, eine praktische Fallstudie (Projekt) runden die Ausbildung ab und ermöglichen den direkten Einsatz in der Praxis.

Zielgruppe:

- Kundenberater & Servicemitarbeiter
- Verkäufer & administrative Kräfte

Standorte:

- Göttingen, Kassel, Singen
- Inhouse auf Anfrage

Preis:

- EUR 1090 + MwSt. pro Person
- Teilnahmebescheinigung
- Zertifikat EUR 189 + MwSt.

Dauer (5 Tage):

- 5 Tage Praxisarbeit
- Hausarbeit (Projekt)
- Coaching nach Vereinbarung

Ein Zertifikat zur „Fachkraft für Kundenberatung“ wird nach erfolgreicher Teilnahme, Bestehen der schriftlichen Prüfung sowie Abarbeitung der Fallstudie (Gruppenarbeit) erteilt.



Zentrale

D-37176 Nörten-Hardenberg

IHK Bildungszentrum

D-34123 Kassel

Alphadi Süd

D-78224 Singen

info@alphadi.org ▪ www.alphadi.org

Tel. +49 (0) 5503 8050 300

Fax. +49 (0) 5503 8044 57