



**RGH**  
consulting

reflektieren – gestalten – handeln



# Kundenorientierung

## Ein persönliches & telefonisches Miteinander!

Eine starke und intensive Kundenbeziehung ist Ihre beste Reputation. Erfahren Sie, wie Sie persönlich dazu beitragen können, Ihre Kunden noch zufriedener zu machen.

Lernen Sie, zielgerichtetes und kundenorientiertes Formulieren, um sowohl persönlich, als auch am Telefon kompetent aufzutreten und dabei ein perfektes Image zu vermitteln.

Mittels Praxisübungen finden Sie Ihre eigene und authentische „Art“ und festigen Ihre Kenntnisse für die Zukunft.



### Ihr persönlicher Nutzen:

Sie erlernen eine positive, wertschätzende und lösungsorientierte Haltung gegenüber Ihren Kunden einzunehmen. Auch am Telefon wirken Sie authentisch und kompetent.

### Inhalte:

- Faktoren der Kundenorientierung
- Einstellung zu den Kunden
- Körpersprache und der unmittelbare Einfluss dieser auf Kundengespräche
- Merkmale effizienter Kundengespräche
- Frageformen und Fragetechniken
- Positive und lösungsorientierte Formulierungen
- Spezielles Telefonverhalten

**Zielgruppe:** Interessierte Damen und Herren die ihre Kundenbeziehungen positiv & gewinnbringend gestalten wollen um bessere Resultate zu erzielen

**Dauer:** 2 Tage

**Ort:** 1010 Wien, Rudolfsplatz 5/15

**Termine:** finden Sie auf unserer Homepage [www.rgh-consulting.at/termine](http://www.rgh-consulting.at/termine)

**Abschluss:** Teilnahmebestätigung

**Ihre Investition:** € 980,- zzgl. 20 % MwSt. inkl. Seminarunterlagen, Pausengetränken und Fotoprotokoll

**Trainerin:** Gabriela Reinhardt