

## Serviceorientierung im Umgang mit Kunden und externen Partnern

Seminarnummer: 05.1044

### Ziel

Die Teilnehmer erfahren, worauf es im Umgang mit Kunden und Partnern ankommt. Während früher in erster Linie das nötige Fachwissen für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung mit Kunden und Partnern zählte, sind heute die optimale Betreuung von Kunden und der professionelle Umgang mit Partnern unerlässlich geworden.

### Inhalt

- Worauf kommt es beim Kontakt an?
- Instrumente der aktiven Kundenbindung
- Kundenbedarfsanalyse
- Überzeugende Kundenberatung
- „Die Brille des anderen“ – das Unternehmen und die eigene Person von außen wahrnehmen
- Umgang mit Einwänden und Reklamationen

Die Teilnehmer wenden das Erlernte in zahlreichen Übungen und Rollenspielen praxisnah an.

### Preis

380,00 EUR zzgl. MwSt.  
pro Teilnehmer

### Dauer

2 Tage

### Ansprechpartner - Inhalt

Nicole Kreher  
Telefon: +49 (345) 216 3817  
E-Mail: nicole.kreher@enviam.de

### Ansprechpartner – Organisation

Maié Schirmer  
Telefon: +49(345) 216 3809  
E-Mail: maie.schirmer@mitnetz-strom.de