

Erfolgreiche und professionelle Gespräche sind Dialoge. Sie sind strukturiert und verlangen ein subtiles Eingehen auf den Gesprächspartner.

Die drei Workshops orientieren sich an typischen Gesprächssituationen:

Kundengespräche:

"Wie sag ich's meinem Kunden?
Kundengespräche effektiv und zielsicher führen."

Verkaufsverhandlungen:

"Das geht doch sicher billiger!
Verkaufsverhandlungen hart aber fair führen!"

Mitarbeitergespräche:

"So ... wo fangen wir an?
Mitarbeitergespräche konstruktiv führen."

Auf Wunsch schlüpft ein professioneller Schauspieler unseres Partners VitaminT in die verschiedenen Rollen. Ihr Vorteil:

- Hohe Rollensicherheit und -vielfalt.
- Realistischere Rollenspiele.
- Intensiveres Lernen.

Ihre Ansprechpartner:



Dietmar Voigt

Trainer, Mediator



Jürgen Häußner

Dipl. Sozialpädagoge

Unser Angebot

- Kostenloses Klärungs- und Analysegespräch.
- Unterstützung im Praxistransfer mit Workshops.
- Praxisbegleitung und Coaching.
- Bildungscontrolling auf Wunsch.
- Die Trainingskonzepte werden auf Ihre Belange abgestimmt.

"Mit einer Hand lässt sich
kein Knoten knüpfen."
Sprichwort aus der Mongolei



Solutainment®

Training
Coaching
Consulting
Moderation

GESPRÄCHE FÜHREN

Kundengespräche
Verkaufsverhandlungen
Mitarbeitergespräche

Zielorientiert
Typgerecht
Authentisch

0700 - 76588246
www.EARteam.com
dialog@EARteam.com

Wie sag ich's meinem Kunden? Kundengespräche zielsicher führen.

Wer kennt das nicht? Das Telefon klingelt und ein weitschweifiger, emotionalisierter Kunde ist dran. Es dauert lange, bis wir endlich wissen, worum es geht. In der Zwischenzeit hängen andere Kunden in der Warteschleife und verlieren die Geduld.

Inhalte des Trainings

- Sie schaffen einen guten Arbeitskontakt und strukturieren und moderieren das Gespräch.
- Sie kommunizieren zielgerichtet mit unterschiedlichen Persönlichkeitstypen.
- Sie bearbeiten die Anfragen effizient.
- Sie setzen Kommunikation als Arbeitsmittel gezielt ein.
- Sie optimieren Ihr Selbstmanagement und verkürzen die Gesprächsdauer.

Zielgruppe

Kundenbetreuer sowie Mitarbeiter in Service und HelpDesk.

Das geht doch sicher billiger! Verkaufsverhandlungen hart aber fair.

Der Kunde will kaufen. Der letzte Verhandlungspoker steht an. Welche Ziele und Strategien verfolgt mein Verhandlungspartner. Wie kann ich in der Verhandlung das optimale Ergebnis erzielen und „mich nicht über den Tisch ziehen lassen“?

Inhalte des Trainings

- Sie bereiten sich optimal auf das Gespräch vor.
- Sie lernen situationsgerecht zu verhandeln und auf den Verhandlungspartner einzugehen.
- Sie erkennen den Persönlichkeitstyp des Verhandlungspartners schnell und sicher.
- Sie verhandeln adäquat und situationsgerecht.
- Sie verhalten sich in den verschiedenen Gesprächsphasen optimal und behalten Ihr Ziel im Auge.

Zielgruppe

Personen, die verhandeln und verkaufen.

So ... wo fangen wir an? Mitarbeitergespräche konstruktiv.

Das regelmäßige Mitarbeitergespräch steht an. Sie wollen die Firmenziele erreichen und auch das Engagement und die Leistungsbereitschaft Ihrer Mitarbeiter fördern. Lob und Kritik müssen präzise dosiert und deutlich formuliert werden.

Inhalte des Trainings

- Sie bereiten erfolgreiche Mitarbeitergespräche vor und führen diese souverän und sicher zum Abschluß.
- Sie strukturieren das Gespräch und legen wesentliche Inhalte fest.
- Sie führen einen Dialog und besprechen heikle Punkte.
- Sie setzen Lob und Kritik bewußt ein und geben ein ressourcenvolles Feedback.

Zielgruppe

Führungskräfte mit Personalverantwortung.