



Angebote im Bereich  
Verkauf

Verkaufstraining  
Telefonverkaufstraining  
Verhandlungsführung  
**Service Excellence**  
Messe-Training  
Selbstmarketing  
Umgang mit schwierigen  
Kunden

Service Excellence

## Kundenloyalität durch erstklassigen Service

Erstklassiger Service in Wirtschaft und Verwaltung ist der Gradmesser für Kundenloyalität und die Qualität von Geschäftsbeziehungen. In der Hektik des Alltags geht das Bewusstsein für den Wert eines bevorzugten Umgangs mit Kunden jedoch häufig unter. Unser kombiniertes Programm hilft, die Chancen einer erstklassigen Servicequalität zu erkennen und das Bewusstsein für die Notwendigkeit eines überzeugenden Kundenservices zu schärfen.

### Nutzen:

Das Programm sorgt durch Bewusstseinsbildung und praktisches Training für eine starke Verankerung der Servicequalität im Alltag. Die solide Methodik kombiniert mit Rollenspielen und Beispielen aus der Praxis garantieren eine wirkungsvolle Umsetzung im Alltag.

### Haupt-Prozessmodule:

Überzeugender Umgang mit Kunden

- . Die ideale Kunden-Beziehung
- . Verhaltensmuster von Kunden verstehen
- . Was Kunden von uns erwarten
- . Mehrwert für Kunden schaffen
- . Das Denken in die richtigen Bahnen lenken

Regeln der guten Kommunikation

- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Leidenschaft für gute Dienstleistungen entwickeln
- . Die Macht der Fragen
- . Bedürfnisse wecken
- . Überzeugend argumentieren
- . Dienst am Kunden leisten

Vertrauen aufbauen

- . Faktoren des Vertrauens kennen und richtig pflegen
- . Motivation versus Manipulation
- . Kunden zu Verbündeten machen
- . Vom Berater zum unentbehrlichen Partner

CONSENSIS GmbH  
Bederstrasse 78  
8002 Zürich  
t: +41 (0)43 536 41 06  
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch  
www.consensus.ch