



# Kundengespräche erfolgreich führen

Kundenkontakt, Kundengespräche, Wahrnehmung, Körpersprache und zielgerichtete Gesprächsführung

## Ihre Vorteile

Erfahren Sie mehr über professionelles Auftreten und lernen Sie in diesem Training, wie Sie damit im Kundengespräch besonders in kritischen Situationen punkten. Trainieren Sie Ihre Wahrnehmung hinsichtlich Körpersprache. Bauen Sie den Kontakt zum Kunden zielgerichtet auf, klären Sie den Auftrag und erfragen Sie die Wünsche des Kunden. Nutzen Sie in den unterschiedlichen Kommunikationssituationen aktiv und motiviert die Möglichkeiten der Sprache, Mimik und Gestik.



## Level 1: Basiswissen

Für jeden Mitarbeiter/-in eines Unternehmens, vom Chef bis zum Azubi, der Kundenkontakt hat.

## Trainingsinhalte

- » Motivation: Was uns antreibt
- » Psychologie der Kommunikation
- » Beschwerden als Chance erkennen
- » Terminvereinbarung mit dem Kunden
- » Telefonieren mit System
- » Souverän auftreten/Konflikte meistern
- » Statusverhalten erkennen und richtig reagieren

## Kursdaten

1-Tages-Training:

08.05.2025

von 09:00 bis 16:00 Uhr

Wo: Johannes J. Matthies GmbH & Co.  
KG, 17036 Neubrandenburg, Steinstr. 14

Tel: 0395-7699111

Trainer: Thomas Reinecke

Preis/Person: 289,00 € zzgl. MwSt.

max. 12 Teilnehmer



Anmeldung an: 040/897206-111

Anmeldung ausfüllen, per Post oder per Fax an  
Trainmobil, Trainings für Praktiker GmbH,  
Schnackenburgallee 49, 22525 Hamburg

Kundennummer: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Personenanzahl: \_\_\_\_\_

Name/Vorname: \_\_\_\_\_

Datum

Stempel/Unterschrift