

Kundengespräche gezielt führen



Mit den Kunden ins Gespräch kommen – aber richtig!

Mehr Erfolg beim Kundenkontakt!

Der Fokus auf die Bedürfnisse des Kunden und eine hohe Kundenzufriedenheit sind entscheidende Werte für den Unternehmenserfolg. Der Moment der Wahrheit, das direkte Kundengespräch, ist ein wichtiger und kritischer Touchpoint. Jeder Mitarbeiter sollte bestens darauf vorbereitet sein, Kundengespräche effektiv zu führen.

Mit Improvisationstheater simulieren wir Kundengespräche und trainieren die Wahrnehmung, das Zuhören und die Fähigkeit, auch in ungewohnten oder hektischen Situationen adäquat und zielorientiert zu handeln.

Wir fokussieren auf den Moment und sind flexibel, um schlagfertig auf überraschende Wendungen zu reagieren.

Geeignet für:

Tätigkeiten mit persönlichem Kundenkontakt, z.B. im Bereich Gastronomie/Hotellerie, Vertrieb/Sales, Hotline oder Kundenservice.

Ihr Nutzen

In diesem Workshop lernen Sie, wie Sie Kundengespräche effektiv und sicher führen können und die eigenen Argumente erfolgreich ins Ziel bringen.

Sie verbessern Ihre Sicherheit im Gespräch, strahlen dabei mehr Selbstvertrauen und Glaubwürdigkeit aus und lernen, wie man Gespräche zielorientiert führt.

Die Inhalte

Im Mittelpunkt stehen Techniken aus der Improvisation zur besseren Gesprächsführung. Dadurch werden persönliche Präsenz und Ausdrucksfähigkeit verbessert und die Aufmerksamkeit gestärkt.

Praktische Übungen aus Schauspiel und Theater sowie die Simulation von typischen Kundengesprächen runden den Workshop ab.

Unsere Methoden

Wir improvisieren mit Methoden, um Fragen eloquent und souverän zu beantworten und um Aufmerksamkeitsgewinner und Sympathie zu erzielen.

In mehreren Übungs- und Gesprächsrunden verbindet sich theoretisches Wissen mit praktischen Erfahrungen. So entstehen Lerneffekte, die nachhaltig wirken.