ICA
Beraten Trainieren Coachen

Kommunikations- &
Management Trainings

Cross Cultural
Communication

**Kundenbindung verstärken –**

**Kunden ansprechen**

# Kundenorientierung

**Kundenbindung – Kundenorientierung - Freude am Kontakt**

**Nutzen & Ziele**

Die Teilnehmer lernen, Freude daran zu haben Kontakte zu Kunden, Kollegen und Geschäftspartnern auf individuelle und natürliche Art aufzubauen, zu pflegen und zu intensivieren und damit eine gute Beziehung herzustellen und zu festigen.

Ziel ist es, die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme aufzuzeigen, die Kontaktaufnahme zu erleichtern und die Qualität des jeweiligen Kontaktes zu steigern.

Jeder Teilnehmer geht mit einem konkreten, auf seinen Arbeitsplatz zugeschnittenen Gesprächs- bzw. Telefonleitfaden in sein Tagesgeschäft zurück. Das Gelernte kann sofort in der Praxis umgesetzt werden.

**Inhalte**

Schwerpunkte sind:

- Persönliches Kontaktverhalten
- Überwindung innerer Hemmschwellen
- Kontakt – Wie geht das?
- Wo finde ich Kontakt? Netzwerke/Plattformen
- Kommunikation – Worauf sollte ich achten?
- Gesprächs- und Telefonleitfäden
- Schlagfertigkeit

| | |
|---|---|
| **Zielgruppe** | Mitarbeiter, die ihre Fähigkeit, Kontakte aufzubauen und zu pflegen, optimieren möchten und damit auch ihre Beziehung zu ihren internen und externen Kunden zu verbessern. |
| **Methodik** | Unterstützt durch verschiedene Übungen erkennen Sie Stärken und verdeckte Potenziale in Ihrer Kommunikation und Ihrem Kontaktverhalten.<br>Ausgehend von den konkreten Situationen in Ihrem Umfeld werden anhand von Modellen konkrete Kontaktmöglichkeiten erarbeitet und eingeübt. |
| **Dauer** | 1 – 2 Tage |

| | |
|---|---|
| **Kontakt** | **ICA -** Martina Martin, Mike Lacey und Kollegen<br>Beraten ~ Trainieren ~ Coachen<br>Geniner Straße 120 \| 23560 Lübeck<br>☏ 0451/400 7754<br>🗐 0451/400 7784<br>🖷 ICA@ica-training.com<br>www.ica-training.com |