



Rhetorik für Mitarbeiter mit Kundenkontakt



Egal, ob Sie mit Menschen telefonieren oder direkt mit Ihnen kommunizieren. Entscheidend für Ihren Erfolg sind Ihre Stimme, Ihre Sprache und Ihr persönlicher Auftritt und die Wirkung, die Sie damit bei Ihrem Gesprächspartner erzeugen. Darum geht es in diesem Training.

Trainingsdauer: 2 Tage

Zielgruppe:

Verkaufsberater, Verkaufsassistent, Serviceberater, Serviceassistent, Kundenbetreuer, Callcenter-Mitarbeiter

Trainingsziele:

Die Teilnehmer

- sind sicher in ihrem rhetorischen Auftritt.
- setzen ihre Stimme, Sprache und Körpersprache gezielt ein.
- reagieren schlagfertig.

Trainingsinhalte:

Erfolgreich kommunizieren mit Kunden - Mit der Stimme und Sprache überzeugen:

- „Sie“-Ansprache
- Knackige Aussagen, kurze Botschaften: auf den Punkt formulieren
- So reden, dass der Kunde mich versteht
- Sachlich und emotional argumentieren
- Beispiele aus dem Erlebnisfeld des Kunden einsetzen
- Bilder im Kopf erzeugen
- Sätze und Wörter verkaufpsychologisch richtig betonen
- Schlüsselworte und Kernargumente gezielt einsetzen und im Kopf des Kunden verankern
- Persönliche Redearten erkennen und abbauen
- Das "Vier-Ohren-Modell"
- Wichtige Regeln für den Vertrauensaufbau und die Überzeugung des Kunden
- Kommunikationspsychologische Tipps, um auch in schwierigen Situationen eine positive Beziehung zum Kunden herzustellen und zu halten

Schlagfertig reagieren:

- Knackige Antworten, die sofort sitzen
- Dialektische Techniken, um unfairen Argumenten zu begegnen

Körpersprache gezielt einsetzen:

- Botschaften durch Gestik und Mimik unterstreichen
- Körpersprachliche Signale des Kunden richtig interpretieren und für den Überzeugungsprozess nutzen
- Standpunkt-Technik im Verkaufsgespräch