

Mit Herzenswärme zu wundervollen Kunden.

- Die Energie von schwierigen Kunden verwandeln!

In der tiefsten Abrechnungsphase bimmelt Ihr Telefon. Abwesend nehmen Sie den Hörer ab: „Ihren Mitarbeiter brauchen Sie mir aber nicht mehr zu schicken!“ Völlig überfahren und überfordert lassen Sie sich zu einer schnellen unüberlegten Antwort hinreißen.

Sie wissen schon selbst: Eine angemessene Reaktion war das nicht.

Meist sind wir es nicht gewohnt auf Kundenklagen klug zu reagieren. Uns fehlt schlicht und einfach die Übung, das Training. Und seien wir ehrlich: Wenn uns einer blöd kommt, sinkt im ersten Moment die Motivation ins Bodenlose, da jetzt besonders „konstruktiv-sein“ angesagt ist. Ich bin der festen Überzeugung, dass wir mit unserer Art der Herzlichkeit alle zähe Kundengespräche ins Positive verwandeln können.



**"Ihre Wunderwaffe:
Lächeln Sie - erst recht,
wenn Ihnen nicht
danach ist."**

Das üben wir in diesem Seminar: **Sie öffnen das Herz bei Ihren Kunden und verlassen beide als Gewinner das Spielfeld.**

Künftig ist Schluss mit Genervtsein oder Unsicherheiten! Wenn Kunden kantig und grantig reagieren, nehmen Sie es gelassen als Chance. Ein schwieriger Kunde gibt Ihnen die Chance, die Situation zu bereinigen. Es ist nachgewiesen, dass Kunden mit einem Problem, das zu ihrer Zufriedenheit gelöst wurde, sehr viel treuere Kunden sind als diejenigen, bei denen nie etwas vorgefallen ist. Und das Beste: Mit einer andersartigen Einstellung ziehen Sie immer mehr wertschätzende Kunden an!

Hier die Seminar-Inhalte:

- Warum reagieren wir oft „dämlich“ auf Kundenklagen?
- Mit Herzenswärme erwärmt sich automatisch das Herz des Kunden.
- Kraft- und energievoll mit den Kunden kommunizieren.
- Die Phasen eines Kunden-Umwandlungsgesprächs.
- Psychologische Hintergründe eines Kundenangriffes.
- Wie Sie Kundenkritik in positive Energie umwandeln.
- Nicht nur Wortspiele: Mit Reklamationen machen Sie Reklame.

Für wen ist das Seminar geeignet?

Alle, die Kundenklagen für ihr Geschäft positiv nutzen möchten. Handwerker, Unternehmer, Servicetechniker sowie Handwerkerfrauen, die im Kunden-Umgang besser werden möchten und bei Ihren Kunden noch mehr punkten möchten.

Wie läuft das Seminar ab?

Das Seminar wird kein reiner Monolog sein, er lebt von Ihrem Input, von Ihren Fragen, von Ihrer aktiven Mitarbeit. Je mehr Sie sich einbringen, desto mehr werden Sie auch mit für die Praxis mitnehmen.

Dauer: Abend- oder Tagesseminar

Mit wem haben Sie es zu tun?

Heike Eberle ist seit über 20 Jahren in der Baubranche tätig, davon 10 Jahre im eigenen Baubetrieb. Sie verfügt über kaufmännisches Hintergrundwissen und ist zusätzlich Kommunikationstrainerin. Ihre Einstellung: „Jeder Kunde, der den Mund aufmacht, hat etwas Wichtiges zu sagen und hilft dem Betrieb sich weiterzuentwickeln“.

Zusätzliche Angebote:

Eine kleine Hörprobe? Mit pd unlimited hat Frau Eberle ein Audioseminar „Service im Handwerk“ entwickelt. www.audioseminar24.de/eberle

Über gelebten und erlebten Service schreibt sie regelmäßig in ihrem Serviceblog. www.eberlebau-landau.de/blog