



## Kundenorientierte Kommunikation

### Seminarziel

Die Teilnehmenden kennen die Grundlagen zwischenmenschlicher Kommunikation, die im Umgang mit Kunden, Kolleginnen und Kollegen am Arbeitsplatz, aber auch im privaten Bereich wichtig sind, um gute Beziehungen aufzubauen und zu entwickeln.

### Zielgruppe

Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die häufig im persönlichen oder telefonischen Kontakt mit Kunden sind. Gruppenleiterinnen und Gruppenleiter, Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter, die Mitarbeitende führen und die Grundlagen der Kommunikation kennen lernen möchten, um ihr Team zu führen und weiterzuentwickeln.

### Seminarinhalt

- Voraussetzungen für eine gut funktionierende zwischenmenschliche Kommunikation
- Besonderheiten der Kommunikation Im Dienstleistungsbereich
- Wir kommunizieren immer! Die Bedeutung der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Die Macht der positiven Sprache
- Gesprächsführung
- Feedback-Regeln
- Aktives Zuhören
- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen

THE Business Training  
Company GmbH  
Lerchenbergstrasse 94  
CH-8703 Erlenbach

M +41 79 423 25 40  
T +41 43 277 97 30

steffen@btco.ch  
www.btco.ch

## Ihr Nutzen

- Sie kennen verschiedene Ebenen der Kommunikation und können sie in Ihrem Alltag bewusst einsetzen
- Sie erfahren, was alles stimmen muss, damit Kommunikation optimal funktioniert
- Sie wissen worauf es ankommt, dass Kunden zufrieden oder begeistert sind

## Seminarleitung

Jacqueline Steffen Oberholzer, Betriebsökonomin HWV, Kommunikationstrainerin

THE Business Training  
Company GmbH  
Lerchenbergstrasse 94  
CH-8703 Erlenbach

M +41 79 423 25 40  
T +41 43 277 97 30

steffen@btco.ch  
www.btco.ch