



## ***Reden wir über Kommunikation***

*Als Agentur für kommunikative Intelligenz*

*unterstützen wir Menschen in Unternehmen darin, sich ernsthaft mit den Wechselwirkungen ihres eigenen Denkens & Verhaltens und dem ihrer Mitmenschen auseinanderzusetzen. Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht der Abbau von zwischenmenschlichen Reibungs- und den damit unweigerlich verbundenen Leistungsverlusten.*

### **Kommunikative Intelligenz im Kundenkontakt**

Fokus: Kundenzufriedenheit & erfolgreiche Kundengewinnung und -bindung

#### **Kurzbeschreibung**

Der Kunde ist König. Darüber besteht Einigkeit (auch wenn er sich nicht immer königlich verhält). Doch wie königlich verhalten sich eigentlich Ihre Mitarbeiter im Kundenkontakt? Verkäuferisches Talent, das kleine 1x1 der Einwandbehandlung und eine Nähe zum Produkt setzen wir als bekannt voraus. Doch den notwendigen folgen die hinreichenden Bedingungen. Nach der Pflicht kommt die Kür.

Denn wem an zufriedenen Kunden gelegen ist, der benötigt Mitarbeiter im Kundenkontakt, die den Unterschied machen. Menschen, die die Regeln wahrer Höflichkeit tatsächlich beherrschen. Menschen, die nicht nur wissen, dass der führt, der fragt, sondern so aufmerksam zuhören, dass sie mit den jeweiligen Antworten auch etwas anfangen können. Das Unternehmen, dessen Mitarbeiter in der Lage sind, eine persönliche Nähe zum Kunden aufzubauen ohne die Distanz zu verlieren und auch in schwierigen Situationen die Fassung bewahren, hat gute Chancen als *die Serviceoase* in einer ansonsten staubigen Servicewüste wahrgenommen zu werden.

#### **Entwicklungsziele**

- Erkennen der Notwendigkeit, mehr als ein guter *Verkäufer* zu sein
- Besseres Verständnis für die Notwendigkeit kommunikativ intelligenter Kundenkontaktprinzipien
- Erhöhte Offenheit und Natürlichkeit im Dialog mit Kaufinteressierten
- Höhere Aufmerksamkeit & stärkere Nutzenorientierung in der Kommunikation
- Verbesserung in grundlegenden & fortgeschrittenen Höflichkeitsstrategien
- Optimierte Fähigkeiten in der Auflösung von Missverständnissen und Vermeidung von Konflikten
- Souveränes und selbstbewusstes Auftreten als Repräsentant des eigenen Unternehmens

#### **Alleinstellungsmerkmal**

*Kommunikative Intelligenz im Kundenkontakt* zielt auf die Potenziale, die sich aus der Aufmerksamkeit gegenüber dem Einfluss des Zwischenmenschlichen auf die Zufriedenheit der Kunden ergeben. Daher steht weniger die Vermittlung gängiger Vertriebstechniken im Fokus unserer Arbeit, als vielmehr die Fähigkeit, eine intelligente Beziehung zum Gegenüber aufzubauen. Das heißt konkret: Die tatsächlichen Bedürfnisse des anderen sowohl im Hinblick auf das Produkt als auch auf die Art des Miteinanders zum Ausgangspunkt meines eigenen kommunikativen Verhaltens zu machen.