



Ihr Bewegter Netzwerk

## FACT SHEET

### **Meine tägliche Herausforderung Umgang mit Kunden im Einzelhandel und mit Gästen**

#### **Zielgruppe**

Personen, die als Verkäufer im Einzelhandel tägl. im Kundenkontakt stehen oder als Dienstleister im Restaurant oder Hotelgewerbe tätig sind und an ihrer Kundenorientierung arbeiten wollen.

#### **Gründe zur Bewegung**

Sich immer wieder auf neue Situationen im Gespräch mit Kunden und Gästen einzustellen, Kundenwünsche schnell zu erkennen, aber auch gut mit Beschwerden umgehen zu können, ist eine tägliche Herausforderung für Ihre Mitarbeiter. Daneben sollen Ihre Mitarbeiter aber nicht nur „Kundenaufträge“ abholen, sondern auch aktiv verkaufen, ohne dabei aufdringlich zu erscheinen. Kunden sind heute sehr gut informiert, oft sehr kritisch und schlecht einschätzbar. Andererseits wollen Ihre Kunden das Besondere, wollen begeistert werden und suchen nach sinnvollen Entscheidungskriterien für ihre Kaufentscheidung. Dies fordert wiederum bei Ihren Mitarbeitern Begeisterung, Flexibilität, Emotionalität und vor allem vollen Einsatz.

#### **Nutzen des Trainings**

Ihre Mitarbeiter erlernen die „theoretischen“ Grundlagen, was kundenorientiertes Verhalten heute bedeutet, wie verkaufsorientierte Kommunikation funktioniert und wie man mit schwierigen Gesprächssituationen und -partnern umgeht. Ihre Mitarbeiter erfahren dann auch, was es heißt, flexibel auf Herausforderungen zu reagieren, diese begeistert und mit vollem Einsatz anzugehen und auch im Team erfolgreich zu werden.

#### **Inhalte**

- meine Person als Dienstleister und Verkäufer
- meine Identifikation mit meinem Beruf, voller Einsatz
- wie begeistere ich meine Gäste und Kunden
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und Kunden
- Aufbau einer emotionalen Kundenbeziehung
- Ihre Mitarbeiter lernen, Herausforderungen mutig u. flexibel anzugehen
- Ihre Mitarbeiter lernen, die Interessen anderer zu erkennen

#### **Dauer**

2 Tage

#### **Anzahl**

Maximal 12 Personen