



**SONNENBERGER**  
**AKADEMIE**

# Kommunikation mit Kunden im Dienstleistungsbereich

**5-stündiger Kurs für Mitarbeiter:innen im persönlichen und telefonischen Kundenkontakt. Mitarbeitende aller Dienstleistungsbranchen, die Dienstleistungen oder Produkte, online oder offline anbieten. Teams, die Kundenhotlines oder Service-Telefone und Reklamationsabteilungen betreuen und / oder für Online-Bewertungen verantwortlich sind.**

Kundenwünsche zu erfüllen reicht nicht, um Kundenbegeisterung hervorzurufen. Dazu gehört noch mehr. Was das genau ist und vor allen Dingen, wie dies in jeder Dienstleistungsbranche konkret und praxisnah umsetzbar ist, das nehmen Teilnehmende dieses Trainings mit.

## **Ziele des Trainings:**

Die Teilnehmenden erkennen, was der Unterschied zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbegeisterung ist- und, weshalb es wichtig ist, beides zu erzielen. Sie erhalten Ideenansätze und konkrete, umsetzbare Lösungen, die dann der einzelnen Branche angepasst werden können. Ohne Enttäuschungen auf Kundenseite wird der Kundenservice gar nicht erst auf die Probe gestellt. Doch was, wenn der Kunde sich beschwert oder unzufrieden ist? Gut, wer sich darauf vorbereitet hat. Das erledigen wir im Training.

## **Themen:**

- Kundenservice – was ist das denn genau?
- Wie Kunden bewerten
- Wirkungsgesetze – was passiert, wenn...
- Modell der Kundenzufriedenheit
- Wie jeder Einzelne im Betrieb zur Qualitäts-Steigerung beitragen kann
- Ideen für verschiedene Wow-Momente und Anlässe
- Schwierige Momente professionell und zukunftsorientiert meistern

## **Methoden:**

- ✓ Interaktives Training mit Beispielen
- ✓ Selbstreflexion & Gruppenübung

## **Kursumfang:**

- 1 Modul 5 Stunden

## **Gruppengröße:**

max. 6 Teilnehmer/-innen



## **SONNENBERGER** **AKADEMIE**

### **Format:**

- Live in Weinheim
- Live-Online
- Inhouse

### **Anmeldung und Information:**

E-Mail: [mail@sonnenberger-akademie.com](mailto:mail@sonnenberger-akademie.com) • Mobil: +49 176 70799809

### **Trainerin:**

Monica Nuñez

Monica ist Kommunikationstrainerin, Dienstleisterin aus Leidenschaft - und sie ist Mrs Service. Ihr Name steht für Inspiration auf sehr charmante und immer humorvolle Art.

Viele Jahre in der Hotellerie und dort in Führungspositionen, haben dazu geführt, dass sie über einen internationalen Background verfügt. Als Hoteltesterin war sie weltweit auf der Suche nach dem perfekten Service. Sie ist Spanierin, lebte in Paris und unterstützt mit ihrer Beratungsfirma seit 18 Jahren viele internationale Unternehmen und Gesellschaften dabei, ihre Kunden- und Patienten-Kommunikation zu verbessern, um erfolgreicher zu werden. Ihre Seminare sind gefüllt mit praktischen Beispielen aus eigenen 20 Jahren Service und so schafft sie es immer wieder gekonnt, Teilnehmer:innen zu animieren die Kundenbrille aufzusetzen und kritisch durchzuschauen.