

## Dienstleistungsorientierte Kommunikation



Ob im direkten Verkauf, am Telefon oder im Kunden- und Gästekontakt, Zuhören und Verstehen ist der Schlüssel zu einer positiven Kommunikation mit Menschen. Um dienstleistungsorientiert auftreten zu können und im Verkauf stark zu sein, müssen wir unsere Kunden

stets in den Mittelpunkt stellen, ihnen echtes Interesse entgegen bringen und sie wertschätzen.

### Mögliche Inhalte

- Kommunikationsmuster erkennen und Umgang damit erlernen
- Nonverbale Kommunikation (Wirkung der Mimik und Gestik) deuten
- Richtig zuhören
- Professionelles Feedback geben sowie Lob und Kritik anbringen
- Kommunizieren am Telefon
- Fragetechniken zur effizienten Gesprächsführung üben
- Professionelle Stimmführung nutzen
- Vermeiden von Killerphrasen und Unwörter
- Dienstleistungsorientiert formulieren
- Konflikte erkennen und lösen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern üben
- Überzeugend und authentisch auftreten
- Konformes Auftreten in der Arbeitswelt
- Offen, transparent und verständlich kommunizieren als Führungsperson
- Mitarbeitergespräche positiv führen
- Sitzungen effizient führen