

## Erfolgsfaktor Kundenorientierung – ein Überblick

### Zielgruppe

alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt

### Ziele

Leitgedanke ist es, dass die Teilnehmer erfolgskritische Situationen mit dem Kunden erkennen und Anregungen haben, wie sie diese kundenorientiert und professionell meistern können.

### Inhalte

- ich selbst als (Privat-)Kunde
- Kennzeichen erfolgskritischer Kunden-Situationen
- Verständnis von Kundenorientierung
- Adressatengerechte Kommunikation: wertschätzend und deeskalierend
- (schwierige) Kundenrollen und mögliche Reaktionen
- meine Einstellung zur Kundenorientierung
- meine Wirkung auf den Kunden: Inhalt, Stimme, Körpersprache
- konstruktiver Umgang mit Einwänden
- Erfahrungsaustausch

### Methode

Vortrag, Diskussion, Fallarbeit an Praxisfällen

### Dauer

1 Tag, 9:00 – 17:00

### Durchführungsgarantie

Dieses Training wird ab einem Teilnehmer durchgeführt.

### Anzahl Teilnehmer

Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 12 Personen begrenzt.

### Kosten

495,00 Euro pro Teilnehmer zzgl. MwSt.,  
darin sind Pausengetränke, ein Mittagessen, Trainingsbegleitmaterial und eine Teilnahmebescheinigung enthalten.

persönliches...



Die Company für Projektmanagement...



**Sabine Niodusch**, Jahrgang 1960, Diplom-Informatikerin, Weiterbildungen in Organisationsentwicklung, Prozessberatung, systemischer Organisationsberatung und Systemischem Coaching. Nach meinem Studium war ich als Systemanalytikerin und Trainerin bei Unternehmensberatungen tätig. Seit 1991 arbeite ich als freiberufliche Beraterin und Trainerin in IT-Projekten und als Autorin. Die Schwerpunkte meiner Tätigkeit bilden: Projektmanagement, soziale Kompetenz in Projekten, Coaching, Teamentwicklung, Begleiten von Veränderungsprozessen.

E-Mail: [Sabine.Niodusch@niodusch.de](mailto:Sabine.Niodusch@niodusch.de)

Die Themenvielfalt, die Niodusch Consulting anbietet, wird durch viele Personen abgedeckt – in einem Netzwerk kooperiere ich mit Geschäftspartnern.