

Kundenorientierung im Vertrieb

In diesem Seminar setzen sie sich mit den Aufgaben der Rollenbilder „Service- und Kundenberater:in“ auseinander.

Zielgruppe

Mitarbeiter:innen die (aktuell oder zukünftig) als Service- bzw. Kundenberater:in in einer Filiale tätig sind.

Ziele

Die Teilnehmer:innen...

- verstehen die Bedeutung ihres Auftretens im Umgang mit Kunden
- erkennen die Möglichkeiten der persönlichen Einstellung im Alltag
- lernen den professionellen Umgang mit Beschwerden
- üben die Ansprache von Kunden in der Filiale und am Telefon

Inhalte

- Service- und Kundenberater:in als externe Visitenkarte der Bank
- Die persönliche Einstellung macht den Unterschied
- Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Aktive Kundenansprache in der Filiale
- Telefonische Terminvereinbarung mit Bestandskunden



Online- oder Präsenz-Seminar | 1 Tag (8 Stunden)