

Kommunikation mit Kunden oder im Kundenumfeld

Zielsetzung	Die Kursteilnehmenden gewinnen Sicherheit im Umgang mit Kunden und erhöhen damit die positive Wahrnehmung des Reinigungsunternehmens.	
Kursinhalt	Vorgesetzte und Mitarbeitende einer Firma werden nicht nur als Angestellte wahrgenommen, sondern auch immer als Visitenkarte, oft sogar als Botschafter des Unternehmens. Da kann ein fehlendes Grüssen bereits negativ wirken. In diesem Training besprechen und lösen wir verschiedene Kontaktsituationen mit Kunden und dessen Umfeld und setzen uns mit folgenden Themen auseinander: ■ Zuhören – nachfragen – verstehen – lösen ■ Verhalten im öffentlichen Raum ■ Reklamationsgespräche als Chancen ■ Konfliktgespräche – kompetent und deeskalierend geführt. ■ Der Weg zu Win-win-Lösungen ■ Verkaufschancen erkennen und ansprechen ■ Der positive Eindruck zum Schluss Wissens-Transfer an die Mitarbeitenden	
Vorbereitung	Die Teilnehmenden bringen eigene Fälle in die Schulung, welche besprochen und gelöst werden.	
Zielgruppe	Führungskräfte, Mitarbeitende in Spezialfunktionen	
Datum/Ort	Donnerstag, 21. Januar 2027 in Rickenbach Mittwoch, 3. November 2027 in Dietikon	
Zeit	09.00 – 16.30 Uhr	
Referent	Roman Kuster / Consulting & Training	
Kurskosten	CHF 550 Allpura-Mitglied	inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial
	CHF 690 Nichtmitglied	inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial
Gruppengrösse	8 bis 15 Teilnehmende	
Anmeldeschluss	4 Wochen vor Kursdatum	