



Gewinnen Sie lächelnd zufriedene Kunden

Wir unterstützen Sie, sich in einer immer stärker kompetitiv werdenden Marktsituation von Ihren Wettbewerbern abzuheben:

Meistern Sie erfolgreich und optimistisch Schwankungen des Marktes, indem Sie durch eine herausragende Kunden- und Serviceorientierung Kunden gewinnen und durch den Aufbau partnerschaftlicher Kundenbeziehungen an sich binden.

Zielgruppe

Verkäufer, Servicemitarbeiter
Automobilhändler

Dauer

2-tägiger Workshop
(oder 4 Halbtagesworkshops)

Teilnehmeranzahl

8 - 12 Teilnehmer

Inhalte

- Kommunikation
- Wertschätzung
- Umgangsformen und Service-Knigge
- Der erste Eindruck
- Sympathie als Schlüssel zum Erfolg
- Kompetenz ausstrahlen
- Engagement und Motivation

Ziele

- Win-win-Situation anstreben
- Vertrauen aufbauen
- Kundenpersönlichkeit einschätzen
- Kundenbedürfnisse erkennen

Methoden

- Dialogorientierte Erkenntnissequenzen
- Input durch Trainer
- Rollenspiele, ggf. mit Videoauswertung



Dipl. Päd. Sonja M. Lang hat 2006 die erfrischungsraum GmbH gegründet. Sie verantwortet die Bereiche Kommunikation, Beratung, Training und Veranstaltungsmanagement. Als Beraterin für Prozessmanagement war sie für die Ford Werke AG sowie Jaguar GmbH tätig. Darüber hinaus schulte sie in zahlreichen Serviceorientierungs- und Freund-

lichkeitsworkshops Mitarbeiter verschiedener Dienstleistungsunternehmen. Danach arbeitete Sie als Personalreferentin bei unitymedia GmbH, bevor sie sich im Bereich Corporate Events selbstständig machte.

Zu ihren Kunden zählen u.a. Land Rover Deutschland GmbH, Volkswagen Aktiengesellschaft, Boccuse d'Or Germany, Toshiba Europe GmbH, Allen & Overy.



Dipl. Päd. Nadia G. Postall ist Beraterin, Coach und Fachbuchautorin. Als selbständige Prozessberaterin war sie u.a. für die Ford Werke AG sowie Jaguar Deutschland GmbH tätig. Ihre Spuren verdiente sie sich bei der Unternehmensberatung Kienbaum im Bereich Human Resource Management. Beim

Melitta-Konzern war sie zuständig für die übergreifende Personal- und Führungskräfteentwicklung. Zuletzt war sie als Mitinhaberin Mitglied des Vorstands der international tätigen Unternehmensberatung Xallax AG.