



Kundengespräche erfolgreich führen

Ihre Vorteile

Erfahren Sie, wie Sie mit professionellem Auftreten und gezielter Kommunikation mehr Sicherheit im Kundengespräch gewinnen - besonders in kritischen Situationen. Sie trainieren aktives Zuhören, Körpersprache, Mimik und Gestik und lernen, Kundenwünsche klar zu erfassen. So führen Sie Gespräche souverän, stärken die Kundenbindung und steigern Ihre Servicequalität.



Level 1: Basiswissen

Für jede/n Mitarbeiter/-in eines Unternehmens, von der Führungskraft bis zum/zur Auszubildenden mit Kundenkontakt.

Trainingsinhalte

- » Motivation: Was uns antreibt
- » Psychologie der Kommunikation
- » Beschwerden als Chance erkennen
- » Terminvereinbarung mit dem Kunden
- » Telefonieren mit System
- » Souverän auftreten/Konflikte meistern
- » Statusverhalten erkennen und richtig reagieren

Kursdaten

1-Tages-Training:

12.05.2026

von 09:00 bis 16:00 Uhr

Wo: WM SE, 23970 Wismar, Am kleinen Stadtfeld 10

Tel: 03841/79620-17

Trainer: Thomas Reinecke

Preis/Person: 299,00 € zzgl. MwSt.

max. 16 Teilnehmer

WMSCHULUNGEN

Anmeldung per E-Mail an:
schulungen.ggl.hamburg@wm.de

per Fax an: 0541/9115-310

oder per Post an:

WM SE
Pagenstecherstraße 121
49090 Osnabrück

Kundennummer: _____

Firma: _____

Personenanzahl: _____

Name/Vorname: _____

Datum

Stempel/Unterschrift