

*«Insbesondere wegen der praxisorientierten Darstellung der Probleme und Lösungen ist dieses Seminar sehr empfehlenswert.» R. Finkbeiner*

*«Das AGENS - Training hat mir gezeigt, wie ich meine Person und mein Verhalten verbessern kann. Ich freue mich auf das nächste AGENS - Training.» GL Schuder*

# WIRKUNGSVOLLER Kundendienst

## 2 x 2 Tage AGENS ACTION

- *Mit Kunden erfolgreich kommunizieren*
- *Sicherheit und Gelassenheit in allen Kundensituationen*
- *Stärken erkennen, die persönliche Wirkung steigern*
- *Konfliktsituationen durch integre Persönlichkeit erfolgreich meistern*
- *Vom unverbindlichen Gespräch zur verbindlichen Abmachung*
- *Ziel- und lösungsorientiertes Handeln*

### MEHR KOMPETENZ IM UMGANG MIT KUNDEN

«Die einzig wirkliche Bedeutung des Wortes Erfolg ist, mehr und besseren Kundendienst zu geben als man von ihnen erwartet, ganz gleich, was sie versprochen haben mögen.»

**Dienstleistung entsteht immer beim Kunden. Gute Produkte, optimales Marketing und ein agiler Verkauf sind die Voraussetzungen, es braucht aber noch mehr um im Wettbewerb zu bestehen: Gelingt es uns einen Nachhaltigen Kundenwert zu schaffen der sich von den anderen abhebt?**

Es kommt auf kundenorientiertes Denken und Handeln an!

### Schwerpunkte: Praxis

Im AGENS Kundendiensttraining beschränken wir uns nicht nur auf die Vermittlung von Wissensstoff, wir trainieren die ganze Persönlichkeit zur Höchstform!

Beim Training springt uns sofort Auffallendes ins Auge: Da dominieren Begeisterung, Tatkraft und Drive. Es sind samt und sonders Menschen, die realisiert haben: Das Wichtigste beim Umgang mit Kunden ist die eigene Persönlichkeit.

### Methode

Überprüfen und verbessern der persönlichen Wirkung und Arbeitsweise, durch das eigene Erlebnis in der Gruppe, durch Beobachten und Analysieren fremder und eigener Verhaltensweisen in Sequenzübungen, praxisnahen Rollenspielen, Einzelbeiträgen und anschaulichen Fallbeispielen. Im Training wird mit den individuellen AGENS-Unterlagen gearbeitet.

### Programm

- Erfolg durch zwischenmenschliche Beziehungen
- Regeln des Verhaltens
- Funktionsweise der Wirkung
- Erfolg durch eine positive Einstellung
- Es ist freiwillig, mehr zu leisten, etwas mehr zu tun.
- Entwicklung der Stärken
- Wirkungsgesetze kontra Rezepte
- Reden die Spuren hinterlassen
- Erfolg durch fachliche Kompetenz, agieren statt reagieren,
- Die richtige Kundeneinstellung
- Eigenverantwortliches Handeln
- Urian unser ständiger Begleiter
- Die Macht der schöpferischen Stille
- Die Bedingungen für eine positive Dienstleistungskultur
- Persönlicher Einsatz bis zur aktiven Weiterempfehlung.
- Erfolg bei Reklamationen,
- Schwierige Kundensituationen besser durchstehen.
- Mehr Kundennutzen schaffen durch aktiv werden
- Erkennen der Beweggründe des Handelns, selber handeln
- Kundenorientiert denken
- Kunden gewinnen nicht besiegen

### Im Urteil der Teilnehmer

"Seit AGENS ist mir bewusst, ich habe zwei Berufe: Kundendienst-Monteur und Menschenbehandler. Den Schlüssel zum Erfolg haben wir Training bekommen."  
P. Steger, Mannesmann - Rexroth

### Teilnehmer

Mitarbeiter mit Kundenkontakt die keine direkten Abschlüsse tätigen.

### Warum dieses Training für Sie so wertvoll ist:

- Sie erarbeiten Know-how über die angewandte Verhaltenspsychologie.
- Sie steigern Ihre positive Wirkung.
- Sie üben die Erfolgserkenntnisse ohne Druck von außen.
- Sie erproben die AGENS-Gesetze zur aktiven Kundenbeeinflussung.
- Sie trainieren Erfolgsmethoden zur persönlichen Weiterentwicklung
- Sie erfahren Möglichkeiten zur Steigerung Ihrer persönlichen Erfolge.

### Durchführung

**2 Intensiv-Trainingstage**  
Kundendienst Basis Teil A



Praxisphase ca. 1-2 Monate Individuelle, schriftliche Beantwortung des Arbeitsbogens, Studium der AGENS-Unterlagen, Umsetzung der im Training gelernten Verhaltensweisen, Vorbereitung auf den zweiten Trainingsteil.



**2 Intensiv-Trainingstage**  
Kundendienst Basis Teil B



Jeweils ca. 6-12 Monate Praxis. Umsetzung der im Training gelernten Punkte, Resultate erzielen.



**2 Intensiv-Trainingstage**  
Kundendienst Aufbau

**Verlangen Sie unser Angebot!**

### Programm AGENS - Basis Kundendienst 2 x 2 Tage Verhaltenstraining

#### 1. Trainingstag: Die Wirkung des erfolgreichen Kundenbetreuers

- Alle interessieren sich für sich, nur ich für mich. Erste wichtige Erkenntnisse im Umgang mit Menschen.
- Qualität ist Voraussetzung für den Erfolg. Was der Kunde glaubt ist entscheidend!
- Worauf kommt es wirklich an?
- Die Wirkungsgesetze und seine Folgen im Umgang mit Menschen.
- Dienst ist eine Frage der inneren Grundeinstellung, aber welche?
- Lernen durch das Tun. Erarbeiten der ersten Gesetzmässigkeiten im zwischenmenschlichen Verhalten.
- Mut zu mehr Risiko. Steuerung der Kundengespräche durch bewusste Fragen.
- Die Wirkung des Verhaltens im Test.

#### 2. Trainingstag: Den Umgang mit Kunden erfolgreich bestehen

- Der erste Kontakt den man nicht wiederholen kann.
- Urian unser ständiger Begleiter.
- Bilder wecken und verstärken.
- Positives im Kunden entdecken und fördern.
- Mit Minus (Einwänden, Vorwänden, Abneigungen, Feindseligkeiten) umgehen und darüber stehen.
- Die Wirkung des Unterbewussten und seine Gesetze in Bezug auf den Kunden.
- Praktische Verhaltenspsychologie.
- Jede Kehrseite hat eine Kehrseite und andere wichtigen Erkenntnisse und Grundlagen.
- Wirkungsregeln auf dem Prüfstand mit Zeitkontrolle.
- Fortschrittskontrolle Aufgaben und Ausblick.

#### 3. Trainingstag: Aus jedem Kunden einen persönlichen Helfer machen.

- Feedback mit Verhaltenskontrolle.
- Urteilen, Verurteilen? Feststellen statt bewerten als Alternative.
- Angriff auf die Person finden in der Praxis. unerschwellig statt.
- Wer beeindrucken will muss den Kunden in den Mittelpunkt stellen.
- Dem Kunden Sicherheit geben.
- Den Kunden mit seinen eigenen Argumenten beeinflussen.
- Kunden gewinnen durch mehraktiv sein als andere, und den anderen den sein lassen, der er gerne sein möchte.
- Aktives Zuhören ein Mittel zum agieren.
- Eindrücke hinterlassen durch Aufmerksamkeit.
- Den Kunden am Erfolg aktiv teilhaben lassen.
- Positives verstärken, Negatives umgehen.

#### 4. Trainingstag: Die Hohe Schule der erfolgreichen Wirkung.

- Die persönliche, positive Wirkung optimieren.
- Flexibilität in der Verhandlung, worauf kommt es an?
- Einsatz von Hilfsmitteln wie Fax, Telefon und Internet.
- Der Kundennutzen steht im Vordergrund,
- Problemkunden positiv behandeln.
- Im Gespräch sind wir gefordert.
- Dienstleistung "verkaufen" ist lernbar.
- Die Werkzeuge für die erfolgreiche Kundendienstleistung.
- Die Kosten müssen klar, unmissverständlich geklärt sein.
- Vertrauen - mehr als nur ein Bekenntnis.
- In Kundendienst steckt "Dienst" das von dienen kommt.
- Präsentation der Praxis-systeme, Ausblick.

### AGENS - Aufbau Kundendienst jeweils 1 - 2 Tage Verhaltenstraining

#### 5. Trainingstag: Dienstleistungen gerecht "verkaufen"

- Dienstleistungen und Zusatzleistungen haben ihren Wert. Wie sagen wir es unseren Kunden?

#### 6. Trainingstag: Schwierige Situationen erfolgreich durchstehen

- Aus Reklamationen "Weiterempfehlungen" machen. Mit Emotionen positiv umgehen.

#### Weitere Trainingstage Aufbau sind Kunden- und Teilnehmerbezogen

- Z.B. Einsatz und Umgang mit der Zeit. Ersatzteilverkauf, Einsatz von Kollegen etc.

#### Intervalltraining: Zwischen den Trainingsabschnitten.

- Umsetzen in Übungen und Lösen von praxis-bezogenen Aufgaben sowie Vorbereitung.

### Unsere Antwort an AGENS per FAX +41 52 317 10 29

Trainingsanfrage: Senden Sie uns ein Angebot für das **AGENS Kundendiensttraining Basis** für 8 - max. 15 Personen.

Nehmen Sie mit mir Kontakt auf Telefon:

Name	<input type="text"/>	Vorname	<input type="text"/>
Firma	<input type="text"/>	Funktion	<input type="text"/>
Strasse, Nr.	<input type="text"/>	Land/PLZ/Ort	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>	Internet	http:// <input type="text"/>
Mitteilung	<input type="text"/>		



#### Dauer und Trainingszeiten

Basistraining 2 x 2 Tage in einem Abstand von ca. 4 - 6 Wochen, Aufbau trainings jeweils 2 Tage, Idealabstand ca. 6 - 8 Monate. Die Trainingszeiten sind jeweils auf die individuellen Bedürfnisse (Firma, Anreise, Trainingsort) abzustimmen.

#### Organisation und Medien

Ruhige Trainingsräume in angenehmer Umgebung beeinflussen das Training positiv. Ein Tageslichtprojektor sollte vorhanden sein. Die Sitzanordnung in U - Form ist ideal. Im Training wird mit den Unterlagen aus dem AGENS-Verlag gearbeitet. Alle Störungen von aussen sind zu vermeiden.

#### Teilnehmer

Die Teilnehmerzahl ist auf max. 15 Personen beschränkt. Direktunterstellungen sollten möglichst vermieden werden. Die Teilnehmer sollen unvoreingenommen teilnehmen können. Heterogene Gruppen in Bezug auf Erfahrung und Charakter beleben das Training.

#### VERKAUFEN

- Verkauf durch Persönlichkeit
- Verkaufstraining Innendienst
- Verkaufserfolge und Finanzdienstleistung
- Messe-Ausstellungsverkauf
- Verkauf Spezial

#### FÜHREN

- Führung durch Persönlichkeit
- Führen und motivieren im Vertrieb
- Führen in der Gruppe
- Erfolgreiches Coaching
- Führung Spezial

#### VERHALTEN

- Gesprächsführung-Verhandlung
- Ausbildung für Referenten
- Kundendienst und Kundenkontakt
- Rhetorik Wirkung
- Verhalten Spezial

#### Unser Angebot für Ihren Erfolg!



Stellen Sie Ihre Verhaltens- und Wirkungskompetenz auf den Prüfstand, erarbeiten Sie im AGENS - Training Möglichkeiten zur Steigerung Ihrer Erfolge.

Herzlichst Ihr Werner Breitenmoser



AGENS TRAINING AG

Vielen Dank für Ihr Interesse, wir beraten Sie gerne persönlich!

**AGENS TRAINING AG**

Verkauf - Führung - Verhalten

Postfach 129  
Tel. +41 52 317 21 22  
www.agenstraining.ch

CH-8450 Andelfingen  
Fax +41 52 317 10 29  
info@agenstraining.ch