



# Seminar

## Mit Service Kunden begeistern

Die Herausforderung Kunden- und  
Serviceorientierung mit internen und  
externen Kunden souverän meistern



**Führungskräfte- &  
Vertriebstrainerin  
Business Coach**



# Seminar

## Ihr Nutzen

Dienstleistungswüste Deutschland? Sie wollen nicht dazu gehören? Bravo!

Kunden- und Serviceorientierung machen oft den entscheidenden Unterschied aus, weshalb sich ein Kunde für den einen oder anderen Anbieter entscheidet. Ihre Kunden werden immer anspruchsvoller wie das Service-Barometer Deutschland zeigt. Wie gelingt es Ihnen, Ihre internen und externen Kunden immer wieder positiv zu überraschen?

Auf dem kundenorientierten Markt von heute ist Service ein entscheidender Faktor für Kundenbindung und profitables Wachstum. Wenn es darum geht, die Loyalität der Kunden zu gewinnen, muss eine positive, vorhersagbare Kundenerfahrung – bei jedem einzelnen Anruf oder Besuch – gewährleistet werden. Erfolgreiche Organisationen erfüllen ihr Serviceversprechen bei jeder Kundeninteraktion neu und übertreffen die in sie gesetzten Erwartungen. So gewinnen Sie begeisterte und loyale Fans für Ihr Unternehmen.



# Seminar

## Ziele und Inhalte

### **Wie Sie sich optimal auf Ihre Kunden einstellen**

- So entsteht Kundenzufriedenheit
- Ein zuverlässiges Verfahren: Der Kundeninteraktionskreis
- Der Kundenerfahrungsprozess

### **Wie Sie den Nerv Ihres Kunden treffen**

- Den richtigen Draht herstellen: Positive Klimafaktoren
- Sender und Empfänger: So reden Sie nicht aneinander vorbei
- Was dem Kunden wirklich wichtig ist und wie Sie es erkennen
- Wirkung körpersprachlicher Signale

### **Wie Sie die Magie der Sprache am Telefon und im Gespräch nutzen**

- Die Kraft der positiven Sprache
- Aktiv zuhören und Gespräche steuern
- Zweckmäßige Fragen richtig stellen
- Signale erkennen und nutzen
- Professionelle Argumentation

### **Wie Sie kompetent auftreten, wenn es brenzlich wird**

- Gesprächstechniken in schwierigen Situationen
- Struktur des Beschwerdegesprächs
- Einführung der Alternativenmatrix
- Überbringen Sie „schlechte“ Nachrichten konstruktiv
- Grenzen setzen und klar positionieren



# Seminar

## Die Zielgruppe

Alle Mitarbeiter aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Telefonservice/-zentralen, die Kundengespräche führen, sowie Vertriebsassistentinnen und Sekretärinnen aus dem Bereich Vertrieb

## Methoden

Praxisorientiertes, vertriebsrelevantes Präsenztraining: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollentrainings, Diskussion von Praxis- und Best-Practice-Beispielen, Erfahrungsaustausch, Trainer-Input, individuelles Feedback, Selbstreflexion

## Inhouse-Training

## Teilnehmerzahl

## Dauer

Maximal 12 Personen

2 Tage

## Seminar-Ort

## Termin

Wird durch den Kunden festgelegt

Nach  
Absprache



---

## Referenzunternehmen

- Baumann Automationssysteme GmbH
- bbw - Gesundheit und Pflege
- Bundesimmobilien
- CIP GmbH
- Commerzbank AG
- Dana Power Technologies Group
- Deutsche Bank AG
- Fujitsu
- Fraunhofer IWU
- GFD Gesellschaft für Dichtungstechnik mbH
- IKK Südwest
- LBS Wohnbau AG
- Leoni AG
- Medtronic GmbH
- Raiffeisen- und Volksbanken
- R+V Versicherung AG
- Roche Diagnostics Deutschland GmbH
- Schaeffler Technologies AG und Co.KG
- Sparkassensektor
- Starck GmbH
- swb AG
- TIM Consult GmbH



## Referenzprojekte

- **Verkaufstraining für Techniker und Ingenieure:** Erfolgreicher Verkauf von erklärungsbedürftigen Produkten und Dienstleistungen (IT-Systemhäuser, Mobilfunk, Automobilzulieferer, Versorger, Hydrauliktechnik, Pumpensysteme, Maschinenbau, Anlagen- und Medizintechnik)
- **Vertriebstrainings im Bankensektor:** Expertenberatung, Konzeption, Training und Coaching im Segment Private Kunden, der Mittelstandsbank und im Bereich Firmenkunden
- **Neukundengewinnung in der Dienstleistungsbranche:** Kundenportfolioanalyse, Strategieentwicklung, Umsetzungsberatung und Gesprächstraining (Empfehlungsmarketing) in unterschiedlichen Branchen (Gesundheit, Unternehmensberatung, Steuerberatung, Handelsvertreter uvm.)
- **Die Führungskraft als Vertriebscoach:** Konzeption, Trainingsprogramme, Workshops, Einzelcoachings für Führungskräfte
- **Kunden- und Serviceorientierung:** Bestandsaufnahme, Konzeption, Training, Coaching (Banken, Krankenkassen, Steuerkanzleien)
- **Vertriebscoaching und Training-on-the-Job:** Umsetzungsbegleitung am Arbeitsplatz
- **Die professionelle Vertriebsassistenz**



## Die Trainerin

Doris Stein-Dobrinski ist gefragte Vertriebstainerin, Management Consultant, Führungskräfteentwicklerin, Wirtschaftsmediatorin und Business Coach. Sie verfügt über Know-how aus 20 Jahren Beratung, Training und Coaching sowie über Praxiserfahrung im Verkauf und in der Führung im Vertrieb. Zu ihren Kunden zählen sowohl Dax-Konzerne (Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Siemens AG) als auch mittelständische Unternehmen. Schwerpunkt ist dabei die Dienstleistungsbranche, z. B. Banken, (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Medizintechnik, die Immobilienwirtschaft u.v.m.

Sie erleben aktivierende praxisnahe Trainings auf der Basis neuester Erkenntnisse (z. B. aus der Gehirnforschung) und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Sie in Ihren Verkaufsaktivitäten unmittelbar nach vorne bringen – bei Bedarf auch in Englisch.

### **Kontakt:**

Doris Stein-Dobrinski  
Gartenstraße 34  
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 – 735 87 77  
mobil: +49 (0)1 72 – 8 94 54 43  
Internet: [www.doris-stein-dobrinski.de](http://www.doris-stein-dobrinski.de)  
E-Mail: [mail@doris-stein-dobrinski.de](mailto:mail@doris-stein-dobrinski.de)