



Training

11

Das Kundengespräch

*Basistraining für die professionelle und
kundenorientierte Kommunikation
mit Kunden und Interessenten*

Dr. Burkhard Radtke

efficientia-consulting

Eilbeker Weg 36

22089 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 68 99 05 98

Fax: +49 (0)40 68 99 05 97

E-Mail: info@efficientia-consulting.de

www.efficientia-consulting.de

Inhalt

1 IHR TRAINING	3
2 IHR TRAINER: DR. BURKHARD RADTKE	5
3 IHR TRAININGSERFOLG	9
4 ORGANISATION UND TEILNAHMEBEDINGUNGEN	10
5 ANMELDUNG	12

1 Ihr Training

Zielgruppe

Das Training richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die im direkten Kundenkontakt per Telefon oder *face-to-face* stehen.

Trainingsziel

Die Teilnehmer erkennen den Einfluss ihres Gesprächsverhaltens auf den Kundenkontakt. Sie sind in der Lage, das Gespräch professionell zu steuern und ihrem Gegenüber kundenorientiert weiterzuhelfen.

Praxisnutzen

Die kundenorientierte Gesprächsführung hat nicht bloß positiven Einfluss auf die Zufriedenheit und das Kaufverhalten des Kunden, sondern sorgt zusätzlich für effizientere Gespräche und eine angenehme Atmosphäre. Die Teilnehmer lernen, mit den Augen unterschiedlicher Kunden zu sehen und die Distanz zu ihrer eigenen Rolle fruchtbar zu nutzen. Sie erwerben ein umfassendes Instrumentarium für die professionelle Gesprächsführung und ein Höchstmaß an Kundenorientierung.

Fortwährend werden die Strategien und Techniken auf konkrete Situationen und Fälle, welche die Teilnehmer einbringen, bezogen und angewandt. Am Ende des Trainings erstellt jeder Teilnehmer für sich einen Handlungsplan, der ihn dabei unterstützt, das Gelernte nachhaltig in die eigene Kommunikationspraxis zu integrieren.

Thematische Gliederung

1. Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit
2. Auftritt und Erscheinung
3. Artikulation und Ausdruck
4. Den Kunden verstehen
5. Verkaufsaktiv beraten

6. Einwandbehandlung
7. Reklamationen

Nach dem Training wissen Sie:

- wie Sie sympathisch wirken und den Kunden für sich gewinnen
- wie Sie Kundenorientierung auch in Stress-Situationen aktiv signalisieren
- wie Sie ein angenehmes Gesprächsklima erzeugen
- welche Gesprächsphasen Sie durchlaufen sollten
- wie Sie den Kunden kompetent durch das Gespräch führen
- mit welchen Techniken Sie das Gespräch aktiv steuern können
- welche Chancen eine kundenorientierte Begrüßung eröffnet
- wie Sie den Bedarf kundenorientiert ermitteln
- wann Ihnen welche Fragetechnik helfen kann
- wie Sie einen verbindlichen Gesprächsabschluss erzielen
- wie Sie mit schwierigen Kunden umgehen
- wie Sie unliebsame oder unangemessene Angebote oder Forderungen ablehnen und dabei dem Gegenüber ein gutes Gefühl geben
- wie Sie Einwände entkräften
- wie Sie mit Reklamationen kundenorientiert und stressfrei umgehen
- wie Sie eine fruchtbare und langfristige Kundenbindung aufbauen

Methodik

Vortrag, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Diskussion, Fallstudien, Übungen, individuelle Rollenspiele mit praxispezifischen Situationen

2 Ihr Trainer: Dr. Burkhard Radtke

Ich bin Trainer, Coach und Berater für Kommunikation, Kundendialog und Mitarbeiterführung sowie Dozent an zahlreichen Hochschulen. Im Anschluss an eine Skizze meines Tätigkeitsspektrums finden sich Angaben zu meiner Ausbildung und meinen Publikationen.

**Training
Coaching
Beratung**

Dr. Burkhard Radtke
efficientia-consulting



für

Kommunikation Kundendialog Mitarbeiterführung

Training

mit Dr. Burkhard Radtke

**Komplexe
Inhalte**

... praxisbezogen fokussiert
... verständlich kommuniziert
... nachhaltig realisiert

Training

- ★ Kundendialog
- ★ Verkaufen und Verhandeln
- ★ Mitarbeitergespräche
- ★ Mitarbeiterführung
- ★ Motivation und Entwicklung
- ★ Konfliktlösung und Sozialklima
- ★ Vorträge und Präsentationen
- ★ Argumentation und Rhetorik

Coaching

- ★ Berufliche Herausforderungen
- ★ Konflikte und kritische Situationen
- ★ Persönliche Entwicklung



Beratung

- ★ Vorträge, Präsentationen, Berichte
- ★ Kundenbefragungen
- ★ Mitarbeiterbefragungen
- ★ leistungsorientierte Entlohnungs- und Incentivesysteme

DAS KUNDENGESPRÄCH

Basistraining für die professionelle und kundenorientierte Kommunikation mit Kunden und Interessenten

Lehre	
 <p>Universität Hamburg</p>	Dozent für Philosophie und Ethik
 <p>NBS Northern Business School</p>	Dozent für Präsentationstechnik und Vortragskunst
 <p><small>Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg Hamburg University of Applied Sciences</small></p>	Dozent für Kommunikation und Unternehmensethik
 <p>VWA Hanseatische Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie</p>	Dozent für Betriebspsychologie und Personalentwicklung
 <p>FOM Fachhochschule für Oekonomie & Management <small>University of Applied Sciences</small></p>	Dozent für Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung

Promotion und Studium	
 <p>Universität Hamburg</p>	<p>Promotion im Fach Philosophie zum Thema „Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus“ bei Prof. Dr. Wolfgang Künne</p> <p style="text-align: right;">Gesamtnote: ausgezeichnet (<i>summa cum laude</i>)</p>
 <p>Universität Hamburg</p>	<p>Studium der Germanistik, Philosophie, Anglistik, Soziologie, Betriebswirtschaftslehre und Erziehungswissenschaft: Erste Staatsprüfung für das Lehramt an der Oberstufe – Allgemeinbildende Schulen</p> <p style="text-align: right;">Gesamtnote: 1,0</p>

Publikationen	
Artikel (Auszüge):	<p>„After Sales-Service ist nicht alles – aber ohne After Sales-Service ist alles nichts“, <i>Branchen Index. Call Center & Telesales</i> 2009,</p> <p>„Benchmarking – Lernen von den Besten?“, <i>Acquisa</i> 11/2003,</p> <p>„Materieller Ansporn: Leistungsorientierte Vergütung motiviert Mitarbeiter“, <i>Teletalk</i> 08/2003,</p> <p>„Call Center Benchmarking: Zulässiges Kräfteressen“, <i>Teletalk</i> 10/2002,</p> <p>„Optimierung von Call Centern mit Hilfe des Benchmarking“, <i>Betriebswirtschaftliche Blätter</i> 08/2002,</p> <p>„Orakel oder fauler Zauber? Eine Betrachtung über den Deckungsbeitrag pro Call“, <i>Teletalk</i> 06/2002,</p> <p>„An den Besten messen: Qualitätsmanagement“, <i>Call Center Profi</i> 04/2002,</p> <p>„Call Center mangelhaft? Alarmierende Ergebnisse der brandaktuellen Call Center Benchmark-Studie 2001.“ <i>Response Direktmarketing</i> 03/2002, „Benchmark Studie: Call Center Standards erfüllen Erwartung nicht“ <i>Computer Zeitung Nr. 3</i>, 14.01.2002,</p> <p>„Metaphorische Wahrheit“, <i>CONCEPTUS XXXIV</i> (2001), „Call Center im Leistungsvergleich“, <i>Dialog</i>, 11/2001,</p> <p>„Service und Effizienz: Mangelhaft“, <i>Teletalk</i> 11/2001,</p> <p>„Wettbewerb zwingt Call Center zu Effizienz“, <i>Horizont</i> 43, 25. Oktober 2001,</p> <p>„Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung im Call Center“, <i>Direkt Marketing</i> Nr. 9, September 2001</p>
Bücher:	<p><i>Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus</i> (2009)</p> <p><i>Metapher und Wahrheit</i> (2001)</p>

3 Ihr Trainingserfolg

Den Erfolg meiner Trainings bemesse ich danach, in wie weit es mir gelingt,

- das **Wissen** und die **Kompetenzen** der Teilnehmer auf- und auszubauen
- ihre **Wahrnehmung** und ihr **Bewusstsein** zu schärfen
- ihr **Handlungsrepertoire** zu erweitern
- ihre **Motivation** zu steigern, gewonnene Einsichten umzusetzen
- und ihr **Verhalten** in diesem Sinne nachhaltig zu verändern.

Um in diesen Hinsichten das Maximum zu erreichen, habe ich auf der Grundlage von empirischen Studien und meinen eigenen langjährigen Lehrpraxis unterschiedlichsten Kontexten (Schule, Berufsbildung, Fachhochschule, Universität, Privatwirtschaft) das *Konzept des effizienten und nachhaltigen Lernens*TM in und durch Trainings entwickelt. Im Zentrum steht dabei die Kombination von spezifischen methodisch-didaktischen Instrumenten. Diese kommen vor allem während, aber auch vor und nach dem eigentlichen Training zum Einsatz und maximieren die Tiefen- und Langzeitwirkung des Trainings erfolgreich. Vier Wochen vor dem Trainingsbeginn erhält jeder Teilnehmer spezielle Unterlagen zur Trainingsvorbereitung. Diese ermöglichen ihm, sich anhand gezielter Fragen zu seiner IST-Situation, seinen Erwartungen und Zielen auf das Training vorzubereiten. Nach dem Training unterstützen u.a. regelmäßige Lernmemos sowie ein persönliches Telefoncoaching mit jedem Teilnehmer den Praxistransfer.

Das innovative *Konzept des effizienten und nachhaltigen Lernens*TM liegt sowohl allen offenen als auch allen firmeninternen Trainings von efficientia-consulting zugrunde. Es sorgt dafür, dass die Teilnehmer nicht bloß beim Wissenstransfer, sondern auch bei dem Grad der Langzeitmotivation und der nachhaltigen Verhaltensänderung Spitzenleistungen erzielen.

Permanente Evaluationen belegen die hohe Effektivität und Zufriedenheit meiner Seminarteilnehmer. Die Gesamtbewertung meiner Trainings liegt stets bei "sehr gut".



4 Organisation und Teilnahmebedingungen

Anmeldung

Sie können sich mit dem ausgefüllten Anmeldeformular auf der letzten Seite per Fax oder Post anmelden. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl auf 8 Teilnehmer begrenzt. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss der Teilnehmer vor.

Durchführung

Die Seminare finden jeweils am ersten Tag von 11 bis 19 Uhr und am zweiten Tag von 9 bis 17 Uhr in ausgewählten Tagungshotels statt. Gerne übernehmen wir für Sie die Hotelreservierung. Der Vertrag über die Hotelleistung kommt ausschließlich zwischen dem Teilnehmer und dem Hotel zustande. Termine und Veranstaltungsorte finden Sie auf dem Anmeldeformular auf der letzten Seite.

Teilnahmegebühr

In der Teilnehmergebühr für das zweitägige Training in Höhe von € 1.290,-- (zzgl. MwSt.) enthalten sind:

- Die Teilnahme an dem Training
- Die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik
- Die Verpflegung (zwei gemeinsame Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke)
- Ein Abschlusszertifikat mit einer Auflistung der behandelten Inhalte

DAS KUNDENGESPRÄCH

Basistraining für die professionelle und kundenorientierte Kommunikation mit Kunden und Interessenten

- Umfangreiche Trainingsunterlagen in einem Handbuch
- Schriftliche Trainingsvorbereitung 4 Wochen vor dem Training
- Mindestens 4 schriftliche Lernmemos zur Transfersicherung über ein Jahr im Anschluss an das Training
- ein viertelstündiges Telefoncoaching mit Dr. Burkhard Radtke bis 3 Monate nach dem Training nach individuellem Bedarf und individueller Vereinbarung mit jedem Teilnehmer

Stornierung

Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei efficientia consulting eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 5 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.

Falls Sie Interesse an einem geschlossenen Training für Ihre Abteilung oder Ihr Unternehmen haben: Ich biete „Das Kundengespräch“ auch als firmeninternes Training an. Nehmen Sie gerne mit mir [Kontakt](#) auf.

ANMELDUNG

Offenes Training mit DR. BURKHARD RADTKE

*Diese Anmeldung einfach ausdrucken, ausfüllen und per Post oder Fax
zurücksenden.*

efficientia-consulting
Dr. Burkhard Radtke
Eilbeker Weg 36

22089 Hamburg

**Faxanmeldung:
040 – 68 99 05 97**

DAS KUNDENGESPRÄCH

*Basistraining für die professionelle und kundenorientierte Kommunikation mit
Kunden und Interessenten*

<input type="checkbox"/> 25./26. Febr. 2010 Hamburg	<input type="checkbox"/> 04./05. Mai 2010 Frankfurt a.M.	<input type="checkbox"/> 07./08. Sep. 2010 Hamburg	<input type="checkbox"/> 06./07. Okt. 2010 München
--	---	---	---

Verbindliche Trainingsanmeldung durch:

Vorname und Name	Firma und Funktion
Straße und Hausnummer	PLZ und Ort
Telefon und Durchwahl	E-Mail
Datum	Unterschrift

1. Teilnehmer <input type="checkbox"/> = Anmelder	2. Teilnehmer
Vorname und Name	Vorname und Name
Telefon und Durchwahl	Telefon und Durchwahl
E-Mail	E-Mail

1. Anmeldung: Bitte senden Sie uns dieses ausgefüllte Anmeldeformular per Fax oder Brief. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl auf 8 begrenzt. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss der Teilnehmer vor.

2. Teilnahmegebühr: In der Teilnehmergebühr für das zweitägige Training in Höhe von € 1.290,- (zzgl. MwSt.) enthalten sind: Die Teilnahme an dem Training, die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik, die Verpflegung (zwei gemeinsame Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke), ein Abschlusszertifikat mit einer Auflistung der behandelten Inhalte, mindestens 4 Lernmemos sowie ein viertelstündiges Telefoneinzelcoaching. Die Seminare finden jeweils am ersten Tag von 11 bis 19 Uhr und am zweiten Tag von 9 bis 17 Uhr in ausgewählten Tagungshotels statt. Gerne übernehmen wir für Sie die Hotelreservierung. Der Vertrag über die Hotelleistung kommt ausschließlich zwischen dem Teilnehmer und dem Hotel zustande.

3. Stornierung: Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei *efficientia consulting* eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 5 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.