



Mercuri International

EXCELLENCE IN CUSTOMER EXPERIENCE



PROGRAMMÜBERSICHT

Mercuri International

EXCELLENCE IN CUSTOMER EXPERIENCE

DAS BESTE KUNDENERLEBNIS ÜBERHAUPT BIETEN

Dieses Programm verbessert die Fähigkeit, ein einzigartiges Kundenerlebnis zu schaffen - ein entscheidender Faktor für Kundenzufriedenheit und Loyalität. Auf diesem Lernpfad entdecken die Teilnehmer alle Elemente, die dafür nötig sind, von der effektiven Kommunikation bis zum Umgang mit Beschwerden.

AUDIENCE

Alle, die ihre Fähigkeit verbessern wollen, excellence in customer experience zu erreichen.

DAUER

Digitaler Inhalt: **4 Stunden**

LIEFERFORMAT

100% digital oder in Kombination mit Face-to-Face oder über ein virtuelles Klassenzimmer.

Videos, Online-Module, Übungen, Fragebögen und offene Foren. Das gesamte Material ist für Laptops, Tablets und Smartphones angepasst.



PROGRAMMÜBERSICHT

1. EXCELLENCE IN CUSTOMER EXPERIENCE ENTDECKEN

Verstehen Sie, wie excellence in customer experience erreichbar ist und warum es so wichtig ist.

2. KOMMUNIKATION VERSTEHEN

Erforschen Sie die Kommunikationsmuster, die die Art und Weise beeinflussen, wie Nachrichten gesendet und interpretiert werden, als Schlüssel für eine effektive Kommunikation.

3. DIE KRAFT DES STORYTELLING

Wenden Sie die Schlüsseltechniken an, die ein Gespräch mit Kunden kraftvoll machen, indem Sie Storytelling einsetzen.

4. AKTIVES ZUHÖREN

Entdecken Sie, wie Sie dem Kunden durch die Fähigkeit des aktiven Zuhörens volle und ungeteilte Aufmerksamkeit schenken können.

5. EFFEKTIVE FRAGEN

Finden Sie heraus, welche Art von Fragen Sie Ihrem Kunden stellen sollten und wann, um seine Bedürfnisse besser zu verstehen und eine stärkere Verbindung zu ihm aufzubauen.

6. EXZELLENC IN CUSTOMER EXPERIENCE: PERSÖNLICH, TELEFONISCH UND PER EMAIL

Beherrschen Sie den Umgang mit Kunden persönlich, per Telefon und E-Mail und bieten Sie ein unvergessliches Erlebnis.

7. EINWANDSBEHANDLUNG

Behandeln Sie die Einwände des Kunden mit der 7-Schritte-Technik.

6. UMGANG MIT SCHWIERIGEN SITUATIONEN

Managen Sie die Beschwerden Ihrer Kunden und überbringen Sie schlechte Nachrichten mit der richtigen Vorgehensweise.

INHALTSÜBERSICHT

1

EXZELLENC IN CUSTOMER EXPERIENCE

- Wie erreiche ich "excellence in customer experience"?
- Was beeinflusst das Kundenerlebnis und die Entscheidungen?
- Ihre Rolle im kundenfokussierten Unternehmen
- Was ist Kundenzufriedenheit?
- Wie Sie Kunden binden können
- Der Rahmen für starke Kundenerlebnisse

2

KOMMUNIKATION VERSTEHEN

- Die Merkmale der Kommunikation
- Die vielen Facetten einer Nachricht
- Die Akteure: Menschen
- Persönlichkeitstypen verstehen

3

DIE KRAFT DES STORYTELLINGS

- Warum Storytelling
- Wie können Sie eine kraftvolle und fesselnde Geschichte aufbauen?
- Mit Storytelling das Publikum begeistern

4

AKTIVES ZUHÖREN

- Warum aktiv zuhören?
- Die Bedeutung des aktiven Zuhörens

5

EFFEKTIVE FRAGEN

- Die Bedeutung der richtigen Fragen
- Warum Fragen stellen?
- Wie man effektiv Fragen stellt

INHALTSÜBERSICHT

6

AUSGEZEICHNETE KUNDENERFAHRUNG PERSÖNLICH, PER TELEFON UND PER E-MAIL

- Die wichtigsten Aspekte der excellence in Customer experience im persönlichen Gespräch, am Telefon und per E-Mail
- Was gehört zu excellence in customer experience, persönlich, per Telefon und E-Mail

7

UMGANG MIT EINWÄNDEN VON KUNDEN

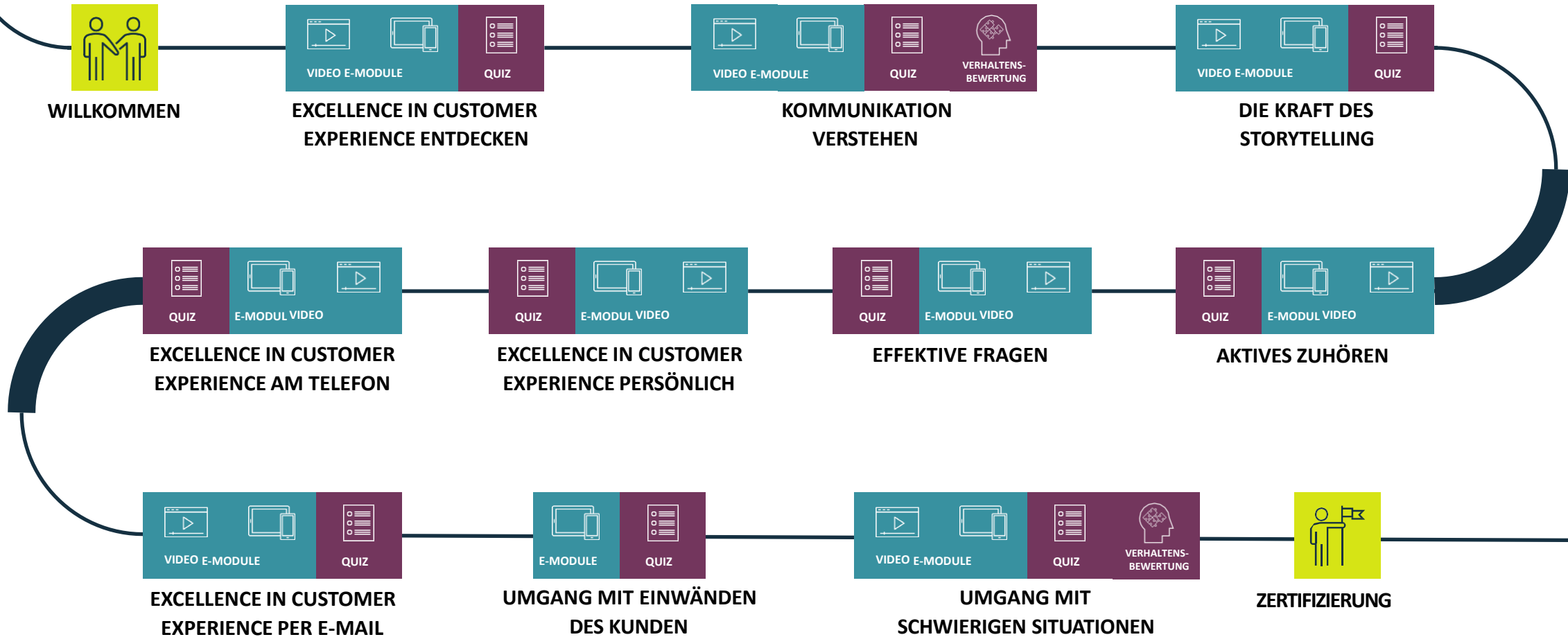
- Die Bedeutung eines angemessenen Umgangs mit Kundeneinwänden
- Wie man mit Einwänden des Kunden umgeht

8

UMGANG MIT SCHWIERIGEN SITUATIONEN

- Warum der Umgang mit schwierigen Situationen?
- Lebenslagen einschätzen
- Umgang mit anspruchsvoller Kommunikation
- Die DESC-Methode
- Umgang mit den eigenen Emotionen

LERNPFAD



Auch verfügbar einschließlich persönlicher oder virtueller Sitzungen entlang des Lernpfades



Mercuri International

GROW YOUR PEOPLE –
GROW YOUR BUSINESS

