

Kundenorientierte Kommunikation für Dienstleistungsberufe



Berufliche Flexibilität, Mobilität und die Fähigkeit, kundenorientiert zu kommunizieren, sind wesentliche Erwartungen an Akteure im Dienstleistungssektor. Unabhängig von Arbeitsstrukturen, Organisationsmethoden sowie dem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechniken, stellt die kundenorientierte Kommunikation eine wichtige Säule nachhaltiger Berufsperspektiven dar.

Praxisorientiert und durch den Einsatz moderner Lehr- und Lernformen (digitale Inhalte, Tablet) eignen Sie sich in dieser Weiterbildung kundenorientierte, empathische und zielgerichtete Kommunikation an. Durch die Kombination von Trainings- und Übungseinheiten können Sie ihre Kenntnisse sukzessive ausbauen und im Rahmen von Projektarbeiten regelmäßig anwenden.

Kursinhalte

Umgang mit digitalen Lern- und Arbeitstechniken (8 Unterrichtseinheiten)

- Lernfaktoren für ein lebenslanges Lernen
- Lernmethoden und Lernstrategien
- Einführung in Online-Lernformate

Kundenorientierte Kommunikation (144 Unterrichtseinheiten)

NÄCHSTER TERMIN

08:15 bis 15:15 Uhr

DAUER

4 Wochen

ABSCHLÜSSE/ZERTIFIKATE

- Zertifikat der Comhard GmbH

FÖRDERMÖGLICHKEITEN

- Arbeitsagenturen und Jobcenter mit Bildungsgutschein
- Berufsförderungsdienst der Bundeswehr
- Berufsgenossenschaften
- Programm WeGebAU
- Rententräger
- Selbstzahler

- Empathie in der vertrieblichen Situation
- Kommunikation
- Körpersprache im Kundenkontakt
- Kommunikationskanäle
- Vertriebsorientierte Kommunikation
- Formulierungstraining
- Einwandbehandlung
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Preisverhandlungen
- Abschluss eines Verkaufsgesprächs
- Reklamationen und Beschwerden

Jobbörse und Bewerbung (8 Unterrichtseinheiten)

- Einführung in die Arbeit mit der Jobbörse
- Eigene Bewerberprofile in der Jobbörse erstellen
- Stellenrecherche
- Erstellen passgenauer Bewerbungsunterlagen
- Nutzung digitaler Formen der Bewerbung
- Kommunikation im Bewerbungsprozess

Ihre Vorteile

- Praxisorientierte Weiterbildung unter Einsatz moderner Lehr- und Lernformen (digitale Inhalte, Tablet)
- umfangreiche Trainings- und Übungseinheiten mit der Möglichkeit, die Räumlichkeiten der Comhard GmbH auch über die regulären Unterrichtszeiten hinaus täglich von 08:00 Uhr bis 17:30 Uhr (freitags bis 16:30 Uhr) zu nutzen
- Orientierung an Ihren Bedürfnissen

Zielgruppen

- Die Weiterbildung richtet sich an Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die in einem Dienstleistungsberuf tätig sind und ihre Kommunikationsfähigkeiten im Kundenkontakt für Vertrieb und Beratung verbessern möchte.

Zugangsvoraussetzung

- ausreichende Deutschkenntnisse (B1)

Einsatzmöglichkeiten

- Die hohe Nachfrage nach Arbeitskräften für den Dienstleistungsbereich – ob im Bereich Dialogmarketing, Service-Helpdesk, Kundenberatung oder Einkauf – zeigt, Kenntnisse im Bereich kundenorientierte Kommunikation gehören nach wie vor zu den wichtigsten Schlüsselqualifikationen des modernen Dienstleistungssektors.

Ich berate Sie gern

Comhard GmbH

Möllendorffstr. 52 | 10367 Berlin

gesine.pelikan@comhard.de

030 55096-154