

Kundenorientierte Kommunikation für Dienstleistungsberufe inkl. Geschäftsdeutsch



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 in Deutsch 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. Darüber hinaus wird die Geschäftskommunikation und das Verhandeln in der deutschen Sprache gelehrt. 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 (16 Unterrichtseinheiten)

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

Geschäftsdeutsch (144 Unterrichtseinheiten)

- Empfangssituationen
- Informieren
- Telefonieren
- Beschreiben
- Mängelrüge und Beschwerde

NÄCHSTER TERMIN

08:15 bis 15:15 Uhr

DAUER

8 Wochen

ABSCHLÜSSE/ZERTIFIKATE

- Zertifikat der Comhard GmbH

FÖRDERMÖGLICHKEITEN

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

- Besprechungen
- Geschäftskorrespondenz

Jobbörse und Bewerbung (16 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

Kundenorientierte Kommunikation (144 Unterrichtseinheiten)

- 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

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.
- Besonders in den Bereichen des Vertriebs / Verkaufs, des (telefonischen) Kundensupports, der personennahen Dienstleistungen, im Gesundheits- und Sozialwesen oder in der Personenbeförderung, ist die Beherrschung der Deutschen Sprache auf Geschäftsniveau notwendig.

Ich berate Sie gern!

Comhard GmbH

Möllendorffstr. 52 | 10367 Berlin

gesine.pelikan@comhard.de

030 55096-154