



Sachbearbeiter/in Kundendialog

Beschreibung

Als Fachperson Kundendialog sind Sie das unentbehrliche Aushängeschild einer Unternehmung. In Zeiten der Digitalisierung werden Kompetenzen im persönlichen Umgang mit Menschen immer wichtiger. Diese kurze und intensive Weiterbildung befähigt Sie, mit Kundinnen und Kunden sowie mit schwierigen Gesprächssituationen, sei es per Mail, WhatsApp, Live-Chat, per Telefon oder am Schalter, gekonnt umzugehen. Als Sachbearbeiterin / Sachbearbeiter Kundendialog beraten, betreuen, informieren und befragen Sie die Kundschaft freundlich, zuvorkommend, kompetent und professionell und sorgen so für eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langjährige Kundenbindung, unabhängig von der Branche, in der Sie arbeiten oder arbeiten möchten.

Inhalt

Kundschaft gewinnen

- Neukundinnen / Neukunden und Interessierte betriebskonform bedienen
- Proaktive Gesprächsführung bei Neukundinnen und Neukunden sowie Interessierten
- Professionell Produktinformationen geben und auf Einwände und Kritik geeignet reagieren
- Auskünfte zu Rahmenbedingungen geben
- Daten von Kundinnen und Kunden sorgfältig recherchieren und effizient verwalten
- Gesprächsabschlüsse erfolgreich gestalten

Kundschaft betreuen

- Anliegen der Kundschaft methodengestützt analysieren
- In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln
- Der Kundschaft bedürfnisorientierte Lösung anbieten
- Anliegen für die Kundschaft zufriedenstellend lösen
- Anliegen der Kundschaft weiterbearbeiten

Kundschaft binden

- Bedürfnisse der Kundschaft gezielt erkennen
- Auf Kündigung bzw. Auflösung der Geschäftsbeziehung seitens Kundschaft sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren
- Beschwerden lösungsorientiert (in Zusammenarbeit mit der Reklamationsabteilung) behandeln
- Die Kundschaft proaktiv über Neuheiten informieren
- Situationen der Kundenverblüffung schaffen

Kundschaft rückgewinnen

- Kontakt zu ehemaligen Kundinnen und Kunden aufnehmen



Sachbearbeiter/in Kundendialog

- In Gesprächen mit ehemaligen Kundinnen und Kunden gezielte Fragetechniken verwenden
- Gespräche mit ehemaligen Kundinnen und Kunden mit Angeboten abschliessen
- Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kundinnen und Kunden weiteres Vorgehen festlegen

Voraussetzung

Gute Deutschkenntnisse (schriftlich und mündlich), Freude am Umgang mit Menschen, keine Angst vor dem Telefonieren, Umgang mit digitalen Medien, z. B. WhatsApp, ist geläufig

Zielgruppe

Personen, die im Kundendienst, z. B. Customer Care Center, Contact Center, Help Desk etc., tätig sind oder sein möchten. Der Hauptfokus liegt dabei auf dem telefonischen und digitalen Kommunikationskanal. Die erworbenen Kenntnisse lassen sich angepasst auch im direkten Kontakt am Schalter bzw. Empfang einsetzen.

Lernziele

Nach diesem Lehrgang sind Sie in der Lage,

- Aufträge, Anfragen, Anliegen und Beschwerden von Kundinnen und Kunden entgegenzunehmen, deren Probleme zu analysieren und geeignete Lösungen anzubieten.
- durch die Anwendung geeigneter Kommunikationsmassnahmen Kundschaft zu gewinnen, zu binden, zu betreuen und rückzugewinnen.
- im schriftlichen Kontakt mit der Kundschaft (WhatsApp, E-Mail) Kurztexte der Situation angemessen zu verfassen.

Abschluss

Falls Sie mindestens 80% der Lektionen des Unterrichts besucht haben, erhalten Sie nach Abschluss des Lehrganges ein Attest der Klubschule Migros.

Datum

24.10.2020 - 12.12.2020 / E_1385799

Zeit

08:30 - 17:00 h

Wochentage

Sa

Dauer

5 Kurstag(e). Total 40.00 Lektion(en) à 50 Minuten

Preis

CHF 1,490.00

Durchführungsort

Klubschule Limmatplatz, Limmatstrasse 152, 8005 Zürich



Sachbearbeiter/in Kundendialog

Termine	Tag	Datum	Zeit
	1 Sa	24.10.2020	08:30 - 17:00
	2 Sa	31.10.2020	08:30 - 17:00
	3 Sa	14.11.2020	08:30 - 17:00
	4 Sa	28.11.2020	08:30 - 17:00
	5 Sa	12.12.2020	08:30 - 17:00