

# Kundenorientierung im Vertrieb

In diesem Seminar setzen sie sich mit den Aufgaben der Rollenbilder „Service- und Kundenberater\*in“ auseinander.

## Ziele

Die Teilnehmer\*innen...

- verstehen die Bedeutung ihres Auftretens im Umgang mit Kunden
- erkennen die Möglichkeiten der persönlichen Einstellung im Alltag
- lernen den professionellen Umgang mit Beschwerden
- üben die Ansprache von Kunden in der Filiale und am Telefon

## Inhalte

- Service- und Kundenberater\*in als externe Visitenkarte der Bank
- Die persönliche Einstellung macht den Unterschied
- Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Aktive Kundenansprache in der Filiale
- Telefonische Terminvereinbarung mit Bestandskunden

## Zielgruppe

Mitarbeiter\*innen die (aktuell oder zukünftig) als Service- bzw. Kundenberater\*in in einer Filiale tätig sind.



**Präsenz- oder Online-Seminar**



**Dauer 1 Tag**

Ein Tag umfasst 8 Unterrichtseinheiten (UE) zu je einer Stunde inkl. Pause.