

Erfolgreich im Kundenchat

War im letzten Jahrhundert noch der Brief Standard, ist um die Jahrtausendwende die E-Mail hinzu gekommen. Seit einiger Zeit chatten Unternehmen mit Kunden oder schreiben WhatsApp-Nachrichten.

Gelten für alle Medien die gleichen Regeln? Nein, ganz sicher nicht. In diesem Seminar erfahren Sie, was Sie im Chat beachten und was Sie lieber nicht machen sollten, wie Sie professionell im Chat kommunizieren und auch vertriebllich erfolgreich sind.

Inhalte

- Chat-Etikette – dos and don'ts
- Wir, Sie, Ich, Du – Wie spreche ich den Kunden am besten an?
- Textbausteine im Chat – ist das möglich?
- Kurz, knapp UND verständlich kommunizieren – Ein Widerspruch?
- Probleme lösen – Umgang mit schwierigen Kunden und Beschwerden
- Gute Fragetechniken im Chat
- „Vertrieb“ im Chat
- Ziel- und Lösungsorientiert formulieren
- So erreichen Sie Ihr Ziel – Appelle senden
- Welches Tool für welchen Nutzer? Tipps zur Implementierung von Kundenchats.
- Datenschutz und Datensicherheit

Methoden

Input, Gruppenarbeiten, Live-Chat

Zielgruppe

Kundenberater, Service- und Vertriebsmitarbeiter

Dauer

09.00 – 16.30 Uhr