

# Smart Customer Relations

## Blended Learning

### **Nachhaltiger Lernerfolg für Sie leicht gemacht**

Modulares Consulting-, Training- und Coaching-Konzept: Kundenzentrierter Dialog und Neurokommunikation für Dialog, Sales und Commerce



# Smart Customer Relations



## Nachhaltiger Lernerfolg für Sie leicht gemacht

Unternehmenserfolg steht in enger Verbindung mit der Gestaltung Ihres effektiven Kundendialogs, der Erzielung von Verkaufsabschlüssen und der Entwicklung Ihrer nachhaltigen Kundenbeziehungen über die gesamte Customer Journey analog und digital.

Die Kompetenzthemen „Kundenzentrierter Dialog“ und „Neurokommunikation“ bilden die ideale Basis Kunden mit ihren Bedürfnissen, Motiven und Zielen reflektiert wahrzunehmen und individuell im empathischen Verständnis ihrer mentalen Prozesse smart anzusprechen und zu beantworten.

Mit unserem modularen Consulting-, Training- und Coaching-Konzept „Smart Customer Relations - Blended Learning“ für Dialog, Sales und Commerce können Sie sich individuell und praxisorientiert mit wertvollem Benefit für Ihre Aufgaben fit machen.

### Blended Learning

#### Aufgaben

Dialog

Sales

Commerce

#### Kompetenzen

Kundenzentrierter Dialog

Neurokommunikation

#### Entwicklung

Consulting

Training

Coaching

# Kundenzentrierter Dialog



## Der Kunde im Mittelpunkt

Das Interesse des Kunden besteht nur Anbietern und seinen Leistungen gegenüber, die seinen individuellen Bedarf und seine mentalen Prozesse (Wahrnehmen, Fühlen, Denken, Handeln) auf Basis einer positiven Kundenkommunikation und Kundenbeziehung in den Mittelpunkt stellen.

Kunden reagieren emotional positiv mit hoher Kommunikations- und Kooperationsbereitschaft sowie Engagement und Kaufmotivation auf soziale Aufmerksamkeit, Wertschätzung und das Gefühl richtig wahrgenommen und beantwortet zu werden.

Der Kundenzentrierte Dialog ist die Gesprächsform, die den Kunden aktiv mit seinen Bedürfnissen, Motiven und Zielen einbezieht, seine mentalen Prozesse empathisch beantwortet, ihm Wertschätzung vermittelt und ihm die Möglichkeit der Selbstbestimmung (Wahl- und Entscheidungsfreiheit) bietet.



# Neurokommunikation

## Reflektiert und gezielt mit mentalen Prozessen umgehen

Kundenkommunikation aktiviert mentale Informations-, Motivations-, Entscheidungs- und Bindungsprozesse, die über das Kundenerlebnis und das daraus resultierende Kundenverhalten entscheiden.

Der reflektierte und gezielte Umgang mit den mentalen Prozessen in der Kundenperspektive ermöglicht eine effektive Kommunikationssteuerung und nachhaltigen Kommunikationserfolg in Verkauf, Kundenberatung, Digitaler Dialog und Commerce.

Die aktuelle Neurokommunikation bietet uns fundierte Erklärungsmodelle zu mentalen Prozessen und praktische Handlungsempfehlungen, die wir in Verbindung mit der Methode des Kundenzentrierten Dialogs erfolgreich in der smarten Kundenkommunikation nutzen können.



Customer Experience

# Modulares Entwicklungskonzept



## Flexibel, praxisorientiert mit wertvollem Benefit für Sie

**Consulting:** Sie definieren Ihre Anforderungen und Ziele in Ihrer Kundenkommunikation und wir unterstützen Sie mit unserem Know-how bei der Entwicklung eines effektiven Konzepts für Ihre Aufgaben.

**Training:** Wir entwickeln gemeinsam mit Ihnen auf der Basis Ihrer Kommunikationsaufgaben Ihr individuelles und praxisorientiertes Trainingskonzept mit skalierbaren, integrierten Inhalten und Formaten: Weblearning, Training (Präsenz) und Tutorial (How to).

**Coaching:** Wir begleiten Ihre Konzepte, Lösungen und Maßnahmen zu konkreten Kommunikationsaufgaben und -projekten mit praxisbezogenem Feedback, Kompetenz-Input und Handlungsempfehlungen.

### Smart Customer Relations

#### Consulting

#### Weblearning

Basic Weblearning

Individual Weblearning

Praxis Webcoaching

#### Training

Training Sales

Training Dialog

Training Commerce

#### Coaching

#### Tutorial

Learning Projekte



# Basic Weblearning



## Wenn Sie einen ersten Eindruck wünschen

Einführung in die Kompetenzthemen Kundenzentrierter Dialog und Neurokommunikation für Verkauf, Kundenberatung, Digitaler Dialog und Commerce.

In diesem Basic Weblearning zeigen wir Ihnen in einfacher und verständlicher Weise wie Smarte Kommunikation geht, die dem Kunden positive Erfahrungen vermittelt, ihn zum Kauf anregt und ihn als Kunde bindet.

### Basic Weblearning

- Weblearning Dauer 60 Min.
- Weblearning Preis 60 € zzgl. MwSt.
- Termine nach Vereinbarung

### Agenda

Grundlagen Kommunikation
Customer Experience
Kundenzentrierter Dialog
Neurokommunikation
Empathie und Perspektiven
Sprache und Bilder
Assoziation und Marken
Sensorische Stimulation
Affinität und Engagement
Motivation und Conversion
Response und Bindung

# Individual Weblearning



## Individueller Kompetenz-Input zu Ihren Fragen

Sie sind Kommunikationsprofi und wünschen zu individuellen Fragen rund um die Kompetenzthemen Kundenzentrierter Dialog und Neurokommunikation spezifischen und vertiefenden Input.

Wir konzipieren Ihr Individual Weblearning auf der Basis eines vorangehenden Briefings zu Ihren gewünschten Fragen.

### Individual Weblearning

- Briefing, Konzept, Durchführung
- Angebot nach Anforderung

### Agenda

Grundlagen Kommunikation
Customer Experience
Kundenzentrierter Dialog
Neurokommunikation
Empathie und Perspektiven
Sprache und Bilder
Assoziation und Marken
Sensorische Stimulation
Affinität und Engagement
Motivation und Conversion
Response und Bindung
Gesprächsführung Verkauf
Gesprächsführung Beratung
Kreation Commerce

# Praxis Webcoaching



## Unterstützung bei Ihren Aufgaben und Projekten

Sie briefen uns zu Ihren Konzepten, Argumenten und Präsentationen und wir reflektieren gemeinsam mit Ihnen auf der Basis unserer Kompetenzthemen Kundenzentrierter Dialog und Neurokommunikation Optimierungspotentiale, die Sie für die Weiterentwicklung Ihrer Aufgaben und Projekte nutzen können.

Wir konzipieren Ihr Praxis-Webcoaching auf der Basis eines vorangehenden Briefings zu Ihren gewünschten Themen.

### Praxis Webcoaching

- Briefing, Konzept, Durchführung
- Angebot nach Anforderung

### Agenda

Briefing Anforderungen und Ziele
Konzept Webcoaching
Durchführung Webcoaching
Praxis-Feedback
Kompetenz-Input
Handlungsempfehlungen
Individuelle Roadmap



# Training Sales

## Wenn Sie richtig gut verkaufen wollen

Sie sind im Vertrieb oder Verkauf tätig und wollen Ihre Kompetenzen für Ihre Aufgaben in der Kundenberatung, Kundengewinnung und Kundenbindung mit erfolgreichen Verkaufsabschlüssen über 1zu1 Kommunikation per Telefon, Chat und Face-to-Face entwickeln. Dazu wünschen Sie sich fundierte Kenntnisse in kundenzentrierter Gesprächsführung und Verkauf sowie praktische Handlungsempfehlungen.

Wir erstellen auf Basis Ihrer Anforderungen und Ziele Ihr individuelles Trainingsprogramm (Inhalte und Formate) für Ihre erfolgreichen Verkaufsaktivitäten zu Themenkomplexen oder Einzelthemen (Microlearning).

### Training Sales . Inhouse und Online

- Briefing, Konzept, Durchführung
- Angebot nach Anforderung

## Agenda

Grundlagen Kommunikation
Customer Experience
Kundenzentrierter Dialog
Neurokommunikation
Empathie und Perspektiven
Sprache und Bilder
Assoziation und Marken
Customer Engagement
Motive und Zielgruppen
Verkaufsphasen und Gesprächstechnik
Fragen und Zuhören
Priming und Framing
Bedarf und Konzept
Argumentation und Präsentation
Angebot und Verhandlung
Zustimmung und Abschluss
Response und Bindung
How to - Verkaufstipps
CRM/Kontaktmanagement
Achtsamkeit/Selbstmanagement
Praxisübungen/Social Learning
Individuelle Roadmap

# Training Dialog

## Wenn Sie richtig gut beraten wollen

Ihre Aufgaben liegen im Bereich Kundenberatung, Kundenservice, Kundenbeziehungs- und Reklamationsmanagement analog und digital. Sie wollen Ihre Kompetenzen in Smarter Kundenkommunikation und Customer Care Management entwickeln und wünschen sich hierzu fundierte Kenntnisse in Kundenzentriertem Dialog sowie praktische Handlungsempfehlungen.

Wir erstellen auf Basis Ihrer Anforderungen und Ziele Ihr individuelles Trainingsprogramm (Inhalte und Formate) für Ihre erfolgreichen Beratungsaktivitäten zu Themenkomplexen oder Einzelthemen (Microlearning).

### Training Dialog . Inhouse und Online

- Briefing, Konzept, Durchführung
- Angebot nach Anforderung

## Agenda

Grundlagen Kommunikation

Customer Experience

Kundenzentrierter Dialog

Neurokommunikation

Empathie und Perspektiven

Sprache und Bilder

Assoziation und Marken

Customer Care

Motive und Zielgruppen

Beratungsphasen

Gesprächsführung Beratung

Fragen und Zuhören

Anliegen und Lösung

Regulation Emotion

Kommunikation und Konsens

Zustimmung und Abschluss

Response und Bindung

How to - Beratungstipps

CRM/Kontaktmanagement

Achtsamkeit/Selbstmanagement

Praxisübungen/Social Learning

Individuelle Roadmap

# Training Commerce

## Wenn Sie Commerce smart betreiben wollen

Erfolgreicher Kundendialog und Commerce mit hohen Conversion-Raten und Kunden-Loyalität resultieren aus einem integrierten Prozess über die gesamte Customer Journey und ihre digitalen und analogen Touchpoints mit optimaler Customer Experience. Dabei werden die Bedürfnisse, Motive und Ziele der Kunden zur richtigen Zeit, am richtigen Ort individuell gelesen und beantwortet.

Wir erstellen auf Basis Ihrer Anforderungen und Ziele Ihr individuelles Trainingsprogramm (Inhalte und Formate) für Ihre erfolgreichen Commerce-Aktivitäten zu Themenkomplexen oder Einzelthemen (Microlearning).

### Training Commerce . Inhouse und Online

- Briefing, Konzept, Durchführung
- Angebot nach Anforderung

## Agenda

Grundlagen Kommunikation

Customer Experience

Kundenzentrierter Dialog

Neurokommunikation

Empathie und Perspektiven

Sprache und Bilder

Assoziation und Marken

Customer Journey

Motive und Zielgruppen

Sensorische Stimulation

Social Media Influence

Wording und Storytelling

Kreation und Pricing

Affinität und Engagement

Conversion und Loyalität

Evaluation Commerce

Response und Bindung

How to – Commerce-Tipps

CRM/Kontaktmanagement

Achtsamkeit/Selbstmanagement

Praxisübungen/Social Learning

Individuelle Roadmap

# Coaching



## Sie wollen erfolgreich in Ihren Aufgaben performen

In der praktischen Umsetzung Ihrer Kommunikations- und Verkaufsaufgaben sowie Ihrer Commerce-Projekte werden zunehmend hohe Anforderungen gestellt, zu denen Sie auch gerne Experten-Input und –Feedback oder individuellen Support in Ihrer Kompetenzentwicklung on the Job wünschen.

Wir erstellen auf Basis Ihrer Anforderungen und Ziele Ihr individuelles Coaching-Programm (Inhalte und Formate) für Ihre erfolgreichen Aktivitäten in den Bereichen Sales, Dialog und Commerce.

### Coaching Inhouse und Online

- Briefing, Konzept, Durchführung
- Angebot nach Anforderung

### Agenda

Briefing Anforderungen und Ziele

Konzept Coaching

Durchführung Coaching

Praxis-Feedback

Kompetenz-Input

Handlungsempfehlungen

Achtsamkeit/Selbstmanagement

Praxisübungen/Social Learning

Individuelle Roadmap

Evaluation Prozess Coaching

Optimierung Transfer Coaching

Follow up Coaching

# Tutorial

## Praktische Helfer für Ihre Aufgaben

Bei der Entwicklung und Festigung Ihrer Kommunikations- und Verkaufskompetenzen sowie in Ihrer praktischen Arbeit spielen jederzeit verfügbare spezifische How to Inputs und Tipps zur schnellen Orientierung und Handlungsoptimierung eine wichtige Rolle.

Wir erstellen auf Basis Ihrer Anforderungen und Ziele Ihr individuelles Tutorial-Programm (Inhalte und Formate) für Ihre erfolgreichen Aktivitäten in den Bereichen Dialog, Advertising, Commerce, das Sie auch in E-Learning Formaten (Digitale Dokumente, Wikis, Videos, Apps) erstellen können.

### Tutorial

- Briefing, Konzept, Erstellung
- Angebot nach Anforderung



## Agenda

### How to Inputs und Tipps für Learning und Praxis

Briefing Anforderungen und Ziele

Konzept Tutorial

Erstellung Tutorials

Anwendung Tutorials

Evaluation Tutorials

Optimierung Tutorials

Follow up Tutorials

# Learning Projekte

## Sie wünschen begleitendes und nachhaltiges Lernen

Einzelmaßnahmen zur Entwicklung Ihrer Kompetenzen in Sales, Dialog und Commerce unterstützen Sie entsprechend Ihrer Vorkenntnisse und Fähigkeiten in der Erreichung Ihrer Ziele. Wenn Sie Ihr Kompetenzniveau kontinuierlich weiterentwickeln und die Qualität Ihrer erfolgreichen Arbeit und Projekte nachhaltig absichern wollen, empfehlen wir mehrphasige Learning Projekte.

Wir erstellen auf Basis Ihrer Anforderungen und Ziele Ihr individuelles Learning Projekt (Entwicklungsplan, Inhalte, Formate, Transfer) für Ihre erfolgreichen Aktivitäten in den Bereichen Dialog, Advertising, Commerce.

### Learning Projekt

- Briefing, Konzept, Realisierung
- Angebot nach Anforderung



## Agenda

### Nachhaltige Kompetenzentwicklung und Qualitätssicherung

Briefing Anforderungen und Ziele

Konzept Learning Projekt

Entwicklungsplan Learning Projekt

Durchführung Learning Projekt

Evaluation Entwicklungsplan

Optimierung Entwicklungsplan

Evaluation Transfer

Optimierung Transfer

Follow up Learning Projekt



# Agil Lernen

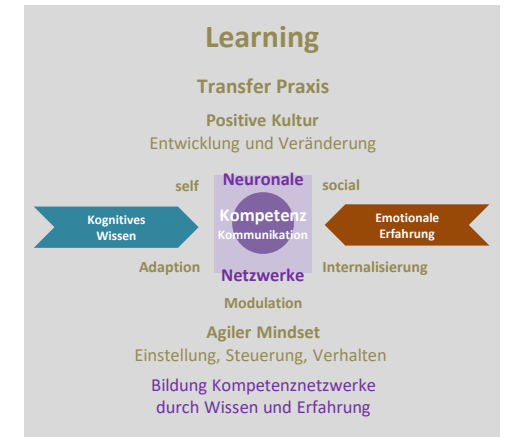


## Mit Freude und Effizienz lernen

Lernen wird heute als kontinuierlicher, individueller Entwicklungsprozess mit starken sozialen Komponenten des von- und miteinander Lernens sowie der Fähigkeit des informellen Selbstlernens verstanden, um den zunehmenden Anforderungen der Kundenkommunikation sowie der heraufziehenden Transformation der Arbeitskultur gerecht zu werden.

Dies erfordert flexible, innovative und digitale Bildungsformate, die Sinn stiften, die persönliche Lernsituation berücksichtigen und eine inspirierte, agile Haltung fördern.

Entscheidende Faktoren im Lernprozess sind ein Agiler Mindset und das abgestimmte Zusammenspiel von Wissen und Erfahrung, die sich zu komplexen neuronalen Kompetenznetzwerken verweben sowie eine positive Kultur die den Praxistransfer unterstützt.



# Wir sind bereit für ihre Ziele



## Alfred Dietl

Telefon 089 . 523 503 - 55  
alfred.dietl@direktkommunikation.de

direktkommunikation  
smart customer relations  
Dietl & Widl GbR  
Burgunder Str. 3  
80804 München  
www.direktkommunikation.de

Ich berate Sie gerne zu unserem Consulting-, Training- und Coaching-Konzept und wie wir Sie individuell in Ihrer Kompetenzentwicklung effektiv und nachhaltig unterstützen können.

Ich informiere Sie auch gerne über unsere Service-Leistungen.



## Smart Customer Relations Blended Learning

### Aufgaben

Sales

Dialog

Commerce

### Kompetenzen

Kundenzentrierter Dialog

Neurokommunikation

### Entwicklung

Consulting

Training

Coaching

# Vielen Dank für Ihr Interesse

Wir würden uns freuen Sie kennenzulernen und mit Ihnen an der Entwicklung Ihrer Kompetenzen und an Ihrem nachhaltigen Unternehmenserfolg zu arbeiten.

