

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



Die Kunden im Mittelpunkt

Das Interesse der Kunden besteht nur Anbietern und deren Leistungen gegenüber, die ihren individuellen Bedarf und ihre 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 Kunden aktiv mit Ihren Bedürfnissen, Motiven und Zielen einbezieht, ihre mentalen Prozesse empathisch beantwortet, ihnen Wertschätzung vermittelt und ihnen 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 Dialog, Sales 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 Dialog

Training Sales

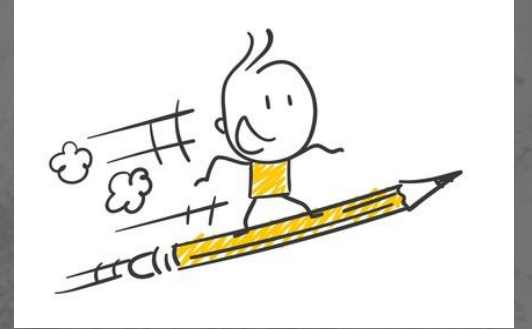
Training Commerce

Coaching

Tutorial

Learning Projekte

Basic Weblearning



Wenn Sie einen ersten Eindruck wünschen

Einführung in die Kompetenzthemen Kundenzentrierter Dialog und Neurokommunikation für Beratung, Verkauf und Vertrieb.

In diesem Basic Weblearning zeigen wir Ihnen in einfacher und verständlicher Weise wie Smarte Kommunikation geht, die Kunden positive Erfahrungen vermittelt, sie zum Kauf anregt und sie als Kunden 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 für Beratung, Verkauf und Vertrieb 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

Guideline Kreation

Praxis Webcoaching



Unterstützung bei Ihren Aufgaben und Projekten

Sie briefen uns zu Ihren Konzepten, Argumentarien 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 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 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 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 und 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 Beratung, Verkauf und Vertrieb.

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 Beratung, Verkauf und Vertrieb, 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 Dialog, Sales 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 nachhaltig absichern wollen, empfehlen wir mehrphasige Learning Projekte.

Wir erstellen auf Basis Ihrer Anforderungen und Ziele Ihren individuellen Entwicklungsplan (Inhalte, Formate, Transfer) für Ihre erfolgreichen Aktivitäten in den Bereichen Beratung, Verkauf und Vertrieb.

Learning Projekte

- 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 Learning Transfer*
- Optimierung Learning Projekt*
- Follow up Learning Projekt*

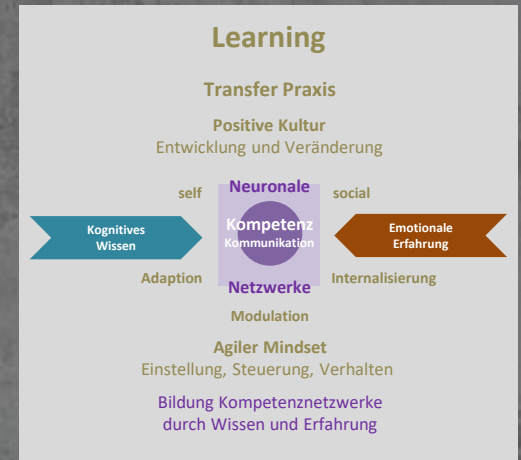
Agil Lernen

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



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.

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

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.

