



# Kundengespräche erfolgreich führen

## Ihre Vorteile

Erfahren Sie, wie Sie mit professionellem Auftreten und gezielter Kommunikation mehr Sicherheit im Kundengespräch gewinnen - besonders in kritischen Situationen. Sie trainieren aktives Zuhören, Körpersprache, Mimik und Gestik und lernen, Kundenwünsche klar zu erfassen. So führen Sie Gespräche souverän, stärken die Kundenbindung und steigern Ihre Servicequalität.



## Level 1: Basiswissen

Für jede/n Mitarbeiter/-in eines Unternehmens, von der Führungskraft bis zum/zur Auszubildenden mit Kundenkontakt.

## Trainingsinhalte

- » Motivation: Was uns antreibt
- » Psychologie der Kommunikation
- » Beschwerden als Chance erkennen
- » Terminvereinbarung mit dem Kunden
- » Telefonieren mit System
- » Souverän auftreten/Konflikte meistern
- » Statusverhalten erkennen und richtig reagieren

## Kursdaten

1-Tages-Training:

21.05.2026

von 09:00 bis 16:00 Uhr

Wo: Johannes J. Matthies GmbH & Co.  
KG, 17036 Neubrandenburg, Steinstr. 14

Tel: 0395-7699111

Trainer: Thomas Reinecke

Preis/Person: 299,00 € zzgl. MwSt.

max. 16 Teilnehmer



**Anmeldung an: 040/897206-111**

**Anmeldung ausfüllen, per Post oder per Fax an  
Trainmobil, Trainings für Praktiker GmbH,  
Schnackenburgallee 49, 22525 Hamburg**

Kundennummer: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Personenanzahl: \_\_\_\_\_

Name/Vorname: \_\_\_\_\_

Datum

Stempel/Unterschrift