



Verstehen Sie sich zum  
**Erfolg**

**Gabriele Pripfl**  
Training-Coaching-Beratung

## Höhere Kunden-Zufriedenheit und weniger Beschwerden durch Nutzen-Argumentation!

Ihr bestes Produkt ist nicht verkäuflich, wenn Kund/innen dessen Wert nicht erkennen.  
Ihre beste (Dienst-) Leistung wird nicht geschätzt und honoriert, wenn Kunden sie nicht wahrnehmen.  
„Dienstleistung“ ist ein nicht greifbares Produkt. Sie ist quasi ein Versprechen für die Zukunft und stellt daher besondere Anforderungen an diejenigen, die sie an die Frau/den Mann bringen möchten bzw. sollen.  
Niemand kauft eine Dienstleistung als solche, sondern letztlich das, was man damit erreicht.  
In diesem Seminar arbeiten wir an **Ihren konkreten Produkten und Dienstleistungen**.  
Sie lernen, nicht über Ihre Leistungen oder Produkte zu sprechen, sondern darüber, was diese Ihren Kund/innen bringen.  
Das klingt einfach und logisch. In der Praxis haben viele Mitarbeiter/innen genau damit ein Problem.

### Für

Mitarbeiter/innen und Führungskräfte, die Dienstleistungen oder andere Produkte vertreten.

### Mehr – Wert, Nutzen

Die Teilnehmer/innen

- können Ihre Dienstleistungen und Produkte so darstellen, dass ihre KundInnen den Nutzen für sich unmittelbar erkennen
- höhere Kundenzufriedenheit
- weniger Beschwerden und Reklamationen
- Kundenbindung
- Kostenersparnis.

### Inhalte

- Ihre Produkte und Dienstleistungen durch die Brille Ihrer Kund/innen betrachtet
- Wünsche, Bedürfnisse und Träume Ihrer KundInnen
- Was Ihre Produkte und Dienstleistungen Ihren Kund/innen nützen - aus DEREN Sicht!
- Nutzen verbal darstellen können
- Argumentation
- Einwandbehandlung als Chance.

Die Themen werden jeweils für Ihre konkrete Situation passend aufbereitet.

### Dauer

1 Tag

### Wer braucht dieses Seminar?

„Höhere Kundenzufriedenheit und weniger Beschwerden durch Nutzen-Argumentation“ ist besonders wichtig für Mitarbeiter/innen und Führungskräfte, die ihre Argumentation und ihre Kompetenz in der Kommunikation mit Kunden verbessern möchten.

### Kontakt

**Gabriele Pripfl**  
Mobil: +43 664 513 53 57  
[info@pripfl.com](mailto:info@pripfl.com)  
[www.pripfl.com](http://www.pripfl.com)



**Ich freue mich auf ein Gespräch mit Ihnen!**

Gabriele Pripfl  
Training-Coaching-Beratung  
Rielgasse 74 A-1230 Wien

+43 664 513 5357  
[info@pripfl.com](mailto:info@pripfl.com)  
[www.pripfl.com](http://www.pripfl.com)

**Verstehen Sie sich zum Erfolg**