



Verstehen Sie sich zum  
**Erfolg**

**Gabriele Pripfl**  
Training-Coaching-Beratung

## **Exzellenz im Kundenservice: Kunden – Beziehung „leicht“ gemacht!**

Kunden kaufen, weil sie den Wert eines Produktes erkennen. (Dienst-) Leistungen werden geschätzt und honoriert, weil Ihr Kunde sie wahrnimmt.

Unzählige Mitarbeiter/innen bestimmen den Erfolg von Unternehmen und Organisationen maßgeblich mit – dadurch, wie sie ihre alltäglichen Tätigkeiten ausüben.

Die Art und Weise, wie Kund/innen sich verstanden und behandelt fühlen bzw. wie auf sie und ihre individuellen Bedürfnisse eingegangen wird, entscheidet

- ob sie sich für Ihr Unternehmen bzw. Ihre Produkte entscheiden und treu bleiben – oder nicht
- ob sie Ihre Produkte und Dienstleistungen erkennen, schätzen, bezahlen, wieder in Anspruch nehmen und weiterempfehlen
- über die Häufigkeit von Beschwerden und Reklamationen
- über das Bild Ihres Unternehmens und Ihrer Organisation in der Öffentlichkeit.

Es muss daher im Interesse jedes Unternehmens und jeder Organisation stehen, Kunden – Beziehungen optimal zu gestalten, um Kund/innen möglichst gut zu verstehen und verstanden zu werden, damit eine dauerhafte Bindung an das Unternehmen erfolgreich ist.

Meine Expertise ist die Ausbildung von Mitarbeiter/innen in der professionellen Kommunikation mit Kund/innen.

Von mir trainierte Mitarbeiter/innen erkennen die Wichtigkeit ihrer Gesprächsführung und somit ihres Einflusses auf die Kundenbeziehung. Mein Training und Coaching zielt darauf ab, durch positive und wertschätzende Kommunikation gegenseitiges Verständnis zu erreichen, denn nur wer sich verstanden fühlt kann auch zufrieden sein.

In meinen Workshops verbinde ich Soft- und Hardfacts. Wir arbeiten an Einstellung, Verhalten genauso wie an praktischem Handwerkszeug, das die Teilnehmer/innen unmittelbar im Berufsalltag umsetzen können.

Dazu bringe ich meine 15 – jährige Berufserfahrung als Mitarbeiterin und Führungskraft im Kunden- und Servicebereich einer großen österreichischen Bank ein; erweitert und vertieft durch vielfältige trainerspezifische als auch psychologische Aus – und Weiterbildungen. Seit 1999 arbeite ich hauptberuflich als Trainerin mit den Schwerpunkten Kommunikation, persönliches Zeit- und Ressourcenmanagement sowie Persönlichkeitsentwicklung.



Verstehen Sie sich zum  
**Erfolg**

**Gabriele Pripfl**  
Training-Coaching-Beratung

## Für

alle Mitarbeiter/innen, die in persönlichem, schriftlichem oder telefonischem Kundenkontakt stehen (z.B. Verkauf: Außen- und Innendienst, POS; Info-Points; Empfang; Call Center; Telefonzentrale,..) - das können externe, aber auch unternehmensinterne Kund/innen sein.

## Mehr – Wert, Nutzen

- Gesprächsführung "leicht" gemacht
- Sicherheit im Umgang mit herausfordernden Kunden-Situationen
- Konflikte lösen statt "gewinnen"
- Den Wert Ihrer Produkte und (Dienst-)Leistungen überzeugend vermitteln
- Weniger Stress im Kundenkontakt
- Höhere Motivation
- Wertschätzende, Menschen - orientierte Gespräche bringen zufriedene Kund/innen
- Kundenbindung.

## Eine Auswahl möglicher Themen

- Die Sicht des Kunden
- Wahrnehmungsunterschiede und deren Ursachen und Folgen für Kommunikation
- Bedürfnisse erkennen, sich optimal auf Gesprächspartner/innen einstellen
- Grundlagen positiver Kommunikation
- Inhalts- und Beziehungsebene
- Die Beziehungsebene zu stärken: eine Beziehung herstellen, in der Kund/innen sich und ihre Anliegen optimal aufgehoben fühlen
- Positiv formulieren
- Gezielter Einsatz von Fragetechniken
- Kommunikationsebenen trennen – die Sache von der Person entkoppeln können
- Professioneller Umgang mit emotional aufgebrachten Gesprächspartner/innen
- Konflikte professionell meistern – "Lösen statt Gewinnen"
- Leistungen bzw. Produkte überzeugend vermitteln
- Stressmanagement und Selbstmotivation: generell und besonders nach herausfordernden Gesprächen
- Reklamationsmanagement
- Körpersprache
- Stimme macht Stimmung – optimales Telefonverhalten
- SIE machen den Unterschied aus! - Entwicklung persönlicher USP's.

Selbstverständlich werden die einzelnen Themen gemeinsam mit Ihnen für Ihre konkrete Situation passend ausgewählt, kombiniert und speziell für Ihre Anforderungen aufbereitet und an die Persönlichkeiten der Teilnehmer/innen angepasst.



Verstehen Sie sich zum  
**Erfolg**

**Gabriele Pripfl**  
Training-Coaching-Beratung

## Methoden

- Impulsreferate
- Übungen
- Arbeiten an konkreten Fallbeispielen
- Reflexion
- Erfahrungsaustausch
- Diskussion
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Feedback
- Mystery-Calling bei anderen Unternehmen
- Analyse von Selbst - Aufnahmen der Mitarbeiter/innen.

## Dauer

Variabel (z.B. am Stück; Follow-up nach 2-4 Wochen; auch in Kombination mit Training on the Job - live an Ihrem Arbeitsplatz).

Termine nach Vereinbarung.

## Seminar + optional Training on the Job - live am Arbeitsplatz.

## Wer braucht dieses Seminar?

"Kunden – Beziehung leicht gemacht" ist besonders geeignet für Firmen, Unternehmen und Organisationen, die Wert auf professionellen, hochqualitativen Umgang ihrer Mitarbeiter/innen mit Kund/innen legen.

## 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 53 57  
[info@pripfl.com](mailto:info@pripfl.com)  
[www.pripfl.com](http://www.pripfl.com)

**Verstehen Sie sich zum Erfolg**