

Bessere Interaktion mit Kundinnen und Kunden

Ausgangslage

- Da Produkte/Dienstleistungen immer austauschbarer werden, ist die Interaktion mit den Kundinnen/Kunden vermehrt für einen positiven Kaufentscheid ausschlaggebend
- Wir alle kennen Situationen, in denen wir als Kundin/Kunde aufgrund bestehender Voreingenommenheit der Verkäuferin/des Verkäufers suboptimal bedient werden
- Häufig ist sich die Kundenbetreuerin/der Kundenbetreuer dessen gar nicht bewusst und Geschäft geht verloren, ohne dass das Unternehmen die Gründe kennt

Ergebnisse

- Teilnehmerinnen/Teilnehmer erkennen eigene unbewusste Voreingenommenheit
- Teilnehmerinnen/Teilnehmer verstehen, wie unbewusste Voreingenommenheit ihre Interaktion mit Kundinnen/Kunden beeinflusst
- Teilnehmerinnen/Teilnehmer lernen, wie sie negative Einflüsse ihrer Voreingenommenheit auf ihre Interaktion mit Kundinnen/Kunden reduzieren können

→ Im Workshop geht es darum, die Auswirkungen von Voreingenommenheit anhand von spezifischen Interaktionen mit Kundinnen/Kunden zu erfahren und zu identifizieren, was in künftigen ähnlichen Situationen besser gemacht werden kann

Vorgehensweise

- 3-4 stündiger interaktiver Workshop (kurzer Theorieteil, praktische Übungen, Reflexion, konkrete Tipps für den Alltag)
- Fokus auf ausgewählte, für die Teilnehmergruppe relevante Situationen
- Adressaten: Personen mit direktem Kundenkontakt
- Sprachen: Deutsch und Englisch
- Max. 20 Teilnehmerinnen/Teilnehmer pro Workshop

Ihr Nutzen aus einer Zusammenarbeit mit mir

- Sie profitieren von meiner praktischen Erfahrung als Kundenberaterin, dem Austausch mit Kundenbetreuerinnen/Kundenbetreuern, Erfahrungsberichten aus meinem Netzwerk und Erlebnissen als Kundin
- Aufgrund meiner Erfahrung in der Entwicklung und Durchführung von unconscious bias Trainings und Workshops kann ich die Inhalte einfach auf Ihre Bedürfnisse und Ihr Umfeld anpassen