

Viel hängt davon ab, ob IT Consultants in Projekten bei Kunden gut ankommen. Dafür benötigen sie nicht nur fachliche Skills, sondern auch kommunikative. Genau das vermittelt unser Spezial-Seminar für IT Consultants: Beim Kunden positiv wirken und Gespräche auch in schwierigen Situationen gezielt steuern.

**CONSULTING BUSINESS**

**KNOWLEDGE**

**SOLUTION**

## DIE ERFOLGREICHE KOMMUNIKATION MIT KUNDEN IN IT- PROJEKTEN

Tue Gutes und kommuniziere positiv!

Diese Themen werden im Seminar behandelt:

- Wie Sie von Anfang an positiv und sympathisch bei Kunden auftreten
- *Do's* und *Don'ts* im Kundenkontakt
- Was will der Kunde und warum?
- Behalten Sie die Gesprächsführung und lenken Sie Ihre Kunden
- Der Kundenwunsch lässt sich nicht gleich erfüllen – wie kommuniziere ich dies?
- Klare Vereinbarungen treffen und Verbindlichkeiten herstellen
- Kostenpflichtige Leistungen verargumentieren
- Statusmeetings – präsentieren Sie Projektergebnisse positiv
- Wie Sie Interesse für weitere Leistungen wecken
- Kompetent auf Kundenfragen und Einwände eingehen
- Eskalation – wie verhalte ich mich bei schwierigen und emotionalen Kunden

Was nehmen Sie mit?

Das Vorgehen in verschiedenen Gesprächssituationen wird besprochen. Sie erhalten Formulierungshilfen zur Gesprächssteuerung und Gesprächsführung. Und Sie erwerben erste Übungspraxis damit. Außerdem erhalten Sie einen ausführlichen Seminarordner. Hier finden Sie die Gesprächssituationen noch einmal übersichtlich gegliedert und gut dokumentiert. Enthalten sind auch Arbeitsblätter und Checklisten, die eine sofortige Umsetzung in die Praxis möglich machen.

### IHR TRAINER

#### Peter Rach

- Trainer für Kommunikation, Teamcoach und Mediator
- Diplomkaufmann (Uni), Schwerpunkt Marketing und Wirtschaftspsychologie
- Seit 12 Jahren Experte für Kommunikation, Kundenorientierung, Konfliktmanagement und effizientes Teamwork
- Branchenerfahrungen: Software und Softwareentwicklung, IT-Services und IT-Beratung

