

#### **Corso - Kurs**

**1/2063 - Kundensupport mit Qualität: Effektive Methoden & Tools**

#### **Ente organizzatore - Organisator**

**CTM – Zentrum für Technologie und Management GmbH, Schlachthofstraße 57, 39100 Bozen**  
*nur für Mitgliedsfirmen des Unternehmerverbandes Südtirol*

*Kursbetreuung: Martina Gufler ([m.gufler@unternehmerverband.bz.it](mailto:m.gufler@unternehmerverband.bz.it))*

#### **Destinatari - Zielgruppe**

**Mitarbeiter/innen im Kundensupport**

#### **Prerequisiti - Voraussetzungen**

**keine**

#### **Obiettivi – Ziele**

**Die Teilnehmer/innen:**

- **Gehen professionell mit Supportanfragen um**
- **Führen Supportanfragen souverän und stellen Kunden zufrieden**
- **Positionieren sich und das eigene Unternehmen in einer professionellen Art und Weise**
- **Erkennen unterschiedliche Kundentypen und stellen sich optimal auf diese ein**
- **Schaffen loyale Kundenbeziehungen**

#### **Contenuti – Inhalte**

- **Der richtige Mindset: Welche Bedeutung hat meine Haltung und Einstellung für Erfolg beim Kunden?**
- **Grundlagen der Kommunikation**
- **Unterschiedliche WahrnehmungsfILTER und aktives Zuhören**
- **Vertrauen aufbauen und Kompetenz zeigen: „Unangenehme Beratungswahrheiten“ und Glaubwürdigkeitsaussage**
- **Verhaltenstypologie: Unterschiedliche Verhaltenstypen erkennen und sich darauf einstellen**
- **Professionelle Einwandbehandlung: Trotz Einwände das Gespräch am Laufen halten**
- **Umgang mit Konflikten**
- **Identifikation bisheriger Lernerfolge und Vereinbarung zur nachhaltigen Umsetzung in die Praxis**
- **Bilanz und Definition persönlicher Entwicklungsziele**

**Docente – Kursleiter**

**Christian Wunderlich** seit 2006 Unternehmensberater, Trainer und Coach. Er hat Vertriebs- und Führungserfahrung auf Senior Management Level in namhaften Unternehmen. Schwerpunkte: Leadership, Change Management und Personalentwicklung mit messbaren Erfolgen. Er ist Verfasser zahlreicher Artikel in der Südtiroler Wirtschaftszeitung

**Lingua di insegnamento - Unterrichtssprache**

Deutsch

**Durata/calendario/orario - Dauer/Kalender/Stundenplan**

1 Tag (8 Stunden)

29/04/2025

von 08.30 Uhr bis 17.30 Uhr

**Luogo di svolgimento – Abhaltungsort**

Unternehmerverband Südtirol, Schlachthofstraße 57, 39100 Bozen

[Anfahrtsskizze](#)

**Termine di iscrizione - Anmeldeschluss**

Montag, 21. April 2025

**Quota di partecipazione - Teilnahmegebühr**

€ 400,00 + MwSt.

Schulungsunterlagen inbegriffen

*Dieser Betrag kann für Fondimpresa-Mitglieder über das „Betriebliche Schulungskonto“ gefördert werden. Mitglieder des Unternehmerverbandes können für die Erstellung des Ansuchens um Unterstützung beim CTM anfragen.*

**Attestato di frequenza - Teilnahmebestätigung**

Jeder Teilnehmer, der mindestens 85% der Gesamtstunden besucht hat, erhält am Ende der Ausbildung eine Teilnahmebestätigung.