

Michael Kienzle

Achern

„Professionell kommunizieren mit digitalen Medien“

Niveau: Basic, Advanced

Wenn in Zeiten von „Social Distancing“ die Gefahr besteht, dass der Kundenkontakt an Intensität verliert, ist es umso wichtiger, die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation zu nutzen.

Doch die Gesetze der Kommunikation sind im digitalen Kundenkontakt nicht 1:1 übertragbar. Dazu kommt, dass es viele verunsichert, wenn die physische Präsenz des Kunden fehlt.

Diese ungewohnte Kommunikation gilt es zu trainieren, um gemeinsam mit dem Kunden gute Gesprächsergebnisse zu erzielen.

Die Inhalte:

- Nutzenbringender Einsatz von Online-Sessions
 - Wo stehe ich persönlich?
 - Den Nutzen moderner Kommunikationsmittel (er)kennen
- Die Besonderheiten der Online-Kommunikation
 - Darum ist die Online-Kommunikation anders
- Online-Etikette/Chatikette
 - Gos und No-Gos im Online-Kontakt
- Gute Vorbereitung ist die halbe Miete
 - Optimale Rahmenbedingungen schaffen
 - Technische Anwendungstipps
- Aus der Praxis für die Praxis
 - Tipps vom Profi damit Sie Eindruck hinterlassen