



**umh**

Ute Mücklich-Heinrich  
Consulting

KUNDEN BEGEISTERN, GEWINNEN UND BINDEN.

## Kundenkontakt – Training nach Maß

Seminar: „Kunden begeistern, gewinnen und binden“.

Das größte Vermögen, das ein Unternehmen hat, ist die Loyalität seiner Kunden. Deshalb brauchen Ihre Mitarbeiter eine wertschätzende Grundhaltung und persönliches Engagement im Umgang mit Kunden. Nur wer die vielen Facetten von kundenorientiertem Verhalten beherrscht, kann seine Kunden auf Dauer zum Fan des Unternehmens machen.

In **umh**-Seminaren werden Ihre Mitarbeiter qualifiziert, die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten zu erwerben, um sie in der Praxis zu leben und dabei dennoch authentisch zu bleiben.

Nutzen Sie eine mehr als 20-jährige Erfahrung am Markt durch **umh**.

*Ihr Erfolg ist unser Ziel!*

## Die umh-Trainingsphilosophie

*Grundlagen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit sind gegenseitiges Vertrauen und ein Klima, das von Wertschätzung, Offenheit und Toleranz geprägt ist.*

### 1. Ganzheitliche Betrachtung

In unseren Veranstaltungen berücksichtigen wir die Individualität des Einzelnen – nur wer auf lange Sicht authentisch sein darf, kann auf lange Sicht auch erfolgreich sein. Wir bieten Hilfestellungen, um Authentizität in einem vorgegebenen betrieblichen Rahmen zu leben. Der „auswendig“ gelernte Text reicht niemals aus, um Kunden zu begeistern. Neben der richtigen Grundeinstellung zum Unternehmen und dem Produkt, wird der erfolgreiche Umgang mit Kunden als komplexes System vermittelt.

### 2. Motivation für Seminarthematik

„Das wahre Geheimnis des Erfolges ist die Begeisterung.“

Teil unserer Philosophie ist es, die Menschen für unsere Seminarthemen zu begeistern, indem wir den persönlichen und betrieblichen Nutzen deutlich werden lassen. Pädagogisch und didaktisch setzen wir dazu Methoden ein, die ein freudbetontes Lernen ermöglichen.

### 3. Lernen durch positive Verstärkung

Wir vermeiden in unseren Veranstaltungen Situationen, in denen Menschen ihr Gesicht oder ihre Würde verlieren. Positive Leistungen werden hervorgehoben und für alle sichtbar und nutzbar gemacht. So entsteht zusätzlich ein „bejahender“ gruppendynamischer Prozess.

## Trainingsinhalte *beispielhaft*

- Positive Grundhaltung im Kundenkontakt
- Grundlagen einer wertschätzenden Kommunikation
- Körpersprache im Kundenkontakt einsetzen und erkennen
- Systematik eines Kundengesprächs
- Gespräche aktiv steuern mit Fragetechnik, Einwandbehandlung, aktivem Zuhören
- Konstruktiver Umgang mit Konfliktsituationen
- Differenzierter Umgang mit verschiedenen Verhaltensstilen (eigen/fremd)

*Ihr Training nach Maß!*

Die Veranstaltung wird individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Die Qualifizierung von Mitarbeitern ist auch im Einzelcoaching möglich.

## Über umh

---

Ute Mücklich-Heinrich ist Diplom Betriebswirtin, Diplom Pädagogin und systemischer Coach. Seit mehr als 20 Jahren trainiert und coacht sie mit großem Erfolg Mitarbeiter aus Konzernen und mittelständischen Betrieben. Mehr als 8000 Seminar-Teilnehmer wurden bereits durch **umh** geschult.

## Referenzen

---

*Zu ihren Kunden gehören namhafte Unternehmen wie:*

Daimler AG | Dekra | Evobus GmbH (Daimler-Busse) | Evonik Industries AG  
Michelin | Peugeot Deutschland GmbH | RAG AG | Steag Energy Services  
Total Deutschland GmbH und viele andere.



**umh**

Ute Mücklich-Heinrich  
Consulting

Bibelstraße 14 | 66740 Saarlouis

Telefon +49 (0) 68 31-4 89 47-0

Mobil 01 72-6 60 83 22

info@muecklich-heinrich.de

www.muecklich-heinrich.de



www.muecklich-heinrich.de