

## Workshop Kundenmotivation - Vorgespräch -

Die BI Hörakustik Servicegesellschaft mbH bietet einen Workshop zum Thema Kundenmotivation an.

- Wie motivieren Sie Ihre Kunden für eine gute Versorgung?
- Wie aktivieren Sie sie, in der Anpassphase detailliert Feedback zu geben?
- Wie erkennen Ihre Kunden, dass die Qualität ihrer Hörsysteme einen bedeutenden Einfluss auf ihre Lebensqualität hat?
- Und was machen Sie mit Kunden, die schwerhörig sind und dennoch keine Hörsysteme möchten?

Um eine jeweils optimale Versorgung bieten zu können, benötigen Sie Kunden, die mit Ihnen zusammenarbeiten, genau hinhören und Unterschiede erkennen. Gerade bei Kunden, die nur notgedrungen zu Ihnen kommen, kann das eine Herausforderung sein.

Damit Ihre Kunden (auch und gerade die skeptischen) eine Eigenmotivation für eine gute Versorgung entwickeln, Ihnen und Ihrer fachlichen Expertise vertrauen und hilfreiches Feedback für die optimale Einstellung liefern, wird Ihnen in diesem Workshop eine von Jana Verheyen für Akustiker weiterentwickelte Interviewtechnik aus der Sozialforschung vorgestellt.

Mit dem „lösungsorientierten Vorgespräch“ motivieren Sie Ihre Kunden, gemeinsam mit Ihnen genau die Gründe und konkrete Anhaltspunkte zu finden, für die sich eine gute Versorgung für sie lohnt.

Neben den Folgen einer Hörminderung und der Technik des Aktiven Zuhörens geht es in diesem Workshop darum, diese neue Interviewtechnik zu vermitteln und in kleinen Gruppen praktisch zu üben.

### Die Themen des Workshops:

- Grundlagen des Beratungsgesprächs und zur aktiven Kommunikation
- Das „lösungsorientierte Vorgespräch“ zur Kundenmotivation
- Praktische Übungen zum Vorgespräch in kleinen Gruppen

Der **Kurspreis** beinhaltet:

- individuelle Betreuung
- umfangreiche Seminarunterlagen
- Seminargetränke und –verpflegung

Die Zielgruppe des Workshops sind Hörakustiker und Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

### Die Veranstaltungsdaten im Überblick:

**Ort:** Lübeck  
**Termin:** 29.10.2019, 09:00 – 16:30 Uhr

**Ort:** Lübeck  
**Termin:** 26.02.2020, 09:00 – 16:30 Uhr

**Preis:** jeweils 450,- € inkl. MwSt.

