

Die Online - Kundenberatung meistern

Wie Sie Ihre Kundenberatungs- und Servicequalität
auch in der **LIVE-Videoberatung** erfolgreich einsetzen

LIVE Webinar

Qualifizierung zum digitalen Fachberater/in

für

Mitarbeitende in Beratung und Verkauf
Mitarbeitende im Kundenservice
Experten in LIVE-Zuschaltungen



Ihre Trainerin: Sabine Thiel

Feedback von Teilnehmenden:

Fenstertechnik brand GmbH, April 2020

„Sehr hilfreich, nie langweilig, habe viel mitgenommen.“

„Der Videoberater-Gesprächsleitfaden gibt mir Sicherheit.“

„Emotionen durch Sprache aufbauen war wichtig.“

„Ich fühle mich jetzt vor der Kamera sicher.“

So sprechen Sie morgen mit Ihren Kunden

Der Kunde von morgen wird die Wahl haben und sich oft für die persönliche Videoberatung – bequem von Zuhause aus – entscheiden. In vielen service- und beratungsintensiven Firmen wächst deshalb der Bedarf nach einer Online-Kundenkommunikation mit professioneller **LIVE-Video-Fachberatung**.



Die Video-Kundenberatung ist mehr als „Skypen“!

Es ist ein großer Schritt, sich vor der Kamera zu zeigen. Drei weitere Herausforderungen kommen auf Mitarbeitende in Kundenberatung und Servicebereichen dazu:

1. Die persönliche Beratungs- und Abschlussqualitäten auch in den Besonderheiten der LIVE-Videoberatung erfolgreich einzusetzen.
2. Sich vor der Kamera sicher zu präsentieren und professionell mit Stimme und Mikrofon umzugehen.
3. Neue Technik *plus* die interaktiven Tools *plus* das Kundengespräch kompetent zu meistern.

Der Nutzen

- Mit dieser Zusatz-Qualifizierung für Mitarbeitende werden die bewährten Vorgehensweisen in Service und Beratung in die Besonderheiten der LIVE-Videoberatung übertragen.
- Die persönliche Kamerawirkung wird mit Profi-Tipps optimiert.
- Passendes Sprechtempo, angenehme Stimmhöhe und deutliche Aussprache werden trainiert.
- Schnelles Erlernen der technischen Möglichkeiten in der LIVE-Videoberatung.
- Sicherheit im Kundendialog gibt der „ideale Gesprächsleitfaden für die LIVE-Videoberatung“.
- Klarer Bezug zu Ihren Services, Dienstleistungen und Produkten. Praxisorientiertes & interaktives LIVE-Online-Training in einer kleinen Gruppe.
- Ihre erfahrene Trainerin in der Vertriebs- und Medienkommunikation.

Zum Beispiel erwarten Sie diese Inhalte

Kameratraining

- Sie verbessern Ihre persönliche Kamerawirkung und setzen sich für Ihre Kunden sofort „gut ins Bild“ mit: Bildeinstellung, Hintergrund, Licht, Blickkontakt, Körpersprache, Mimik und Gestik.
- Mit den Tipps zum Kamera-Outfit und geeignete Kleiderfarben runden Sie Ihre visuelle Erscheinung positiv ab.

Stimme, Sprache und Mikrofonsprechen

- Check: Wie klingt meine Stimme über das Mikrofon?
Wie Sie mit einer angenehmen Stimmlage sofort die Ohren Ihres Kunden öffnen.
- Klar und verständlich sprechen: Stimme und Artikulation am Mikrofon.
Tipps und Tricks der Profi-Mikrofonsprecher.

Technik und digitale Tools im Griff

- Wie kommt mein Kunde zu mir?
Die Technik für die LIVE-Videoberatung sicher nutzen (bestehende Plattform oder plattformunabhängig).
- Wie zeige ich es meinem Kunden?
Digitale Möglichkeiten und Tools sicher anwenden (z. B. Screen-Sharing, Co-Browsing).

Kommunikation und Kundenorientierung in der LIVE-Videoberatung

- Besonderheiten der Online-Kommunikation: Die räumliche Distanz überwinden und die Nähe zum Kunden im virtuellen Raum behalten.
- Bild- und Stimmverzögerungen meistern: Aktiv zuhören und wirklich verstehen – in kurzen Statements klar, verständlich und bedarfsgerecht antworten.
- Sicherer Umgang mit herausfordernden Situationen in der LIVE-Videoberatung.
- Sichere und überzeugende Bedarfs- und Angebotsgespräche mit den vier Schritten des „idealen Gesprächsleitfadens für die LIVE-Videoberatung“.
- Umsetzung von Kundenerlebnissen im virtuellen Raum.

Bereit für die Kundenberatung der Zukunft?

Sie trainieren aktiv in einer kleinen Gruppe mit Sabine Thiel. Die erfahrene Trainerin und Coach war in der Vertriebskommunikation einer internationalen Bank tätig. Davor moderierte sie über 1000 Stunden Live-Sendungen im bayerischen Fernsehen und ist Auftritts- und Sprechtrainerin. Sie ist heute in den Trainings- und Coachingpools der Deutschen Bahn und Continental Automotive.



Was können Sie von mir erwarten?

20 Jahre konzern-/mittelstandserfahrene Trainerin
15 Jahre Systemischer Business Coach
9 Jahre Führungserfahrung in
Medien & Banken/Vertriebskommunikation

Was ist zu tun, wenn Sie sich für dieses LIVE Webinar interessieren?

Wenn Sie gleich Ihre Wunschtermine buchen möchten, Fragen zu diesem Angebot oder Interesse an einem individuellen Angebot haben, nehmen Sie einfach direkt Kontakt mit mir auf.

+49 171 19 36 60 7

s.thiel@brillanz-consult.de

Beste Grüße

Sabine Thiel

Trainerin – Moderatorin – Coach

Inhaberin BRILLANZ Consult und BRILLANZ Media