

Trusted Advisor

CEGOS SWISS. ONE ESSENTIAL AT A TIME.



Was bringt es mir?

Bei der Kundenpflege geht es nicht nur darum, Probleme zu lösen; es geht darum, Momente zu verwandeln.

In unserer vernetzten Welt ist ein Trusted Advisor nicht nur eine Rolle, sondern ein Eckpfeiler für den Aufbau authentischer und dauerhafter Beziehungen.

Unsere Learning Journey zum Thema Trusted Advisor ist eine aufschlussreiche Entdeckungsreise, die sich dem Kultivieren von Vertrauen, Empathie und Widerstandsfähigkeit in beruflichen Beziehungen widmet.

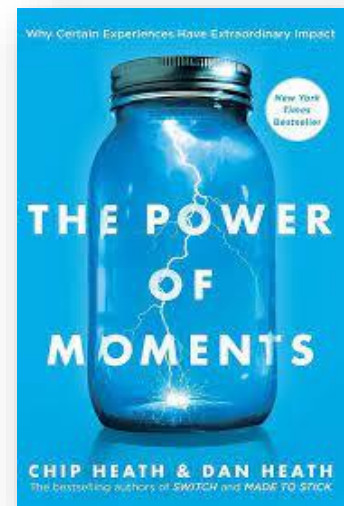
Unsere Learning Journey bietet Gelegenheit, die Kunst der Förderung echter Beziehungen zu entdecken, die auf Authentizität und Empathie beruhen, und die zentralen Aspekte für die Pflege sinnvoller Beziehungen durch das Verständnis unterschiedlicher Wahrnehmungen, Präferenzen und Kundenerfahrungen zu entdecken.

Bei dieser Journey erhalten die Teilnehmenden die Gelegenheit, die Kraft des aufmerksamen Zuhörens, der Selbstwahrnehmung und des empathischen Engagements zu entdecken und so ein Umfeld zu schaffen, in dem Emotionen mit Respekt begegnet wird und Vertrauen sowie effektive Kommunikation gefördert werden.

Wer sollte teilnehmen?

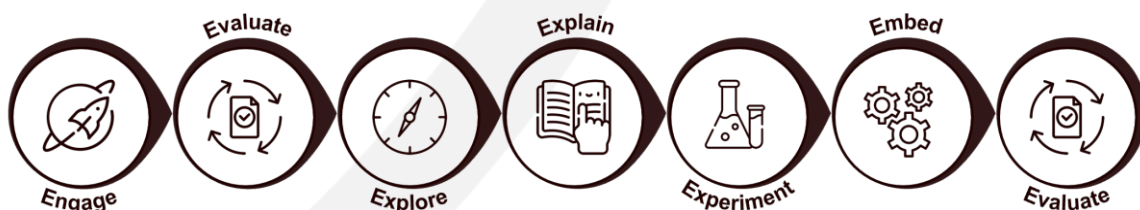
Alle Beschäftigten des Unternehmens.

Gut zu wissen:



Cegos Lernkonzept

Wir verwenden das ganzheitliche und dynamische Cegos Lernkonzept, um Learning Journeys aufzubauen, die mehr als nur ein Bewusstsein für Kompetenzen und Fähigkeiten entwickeln.



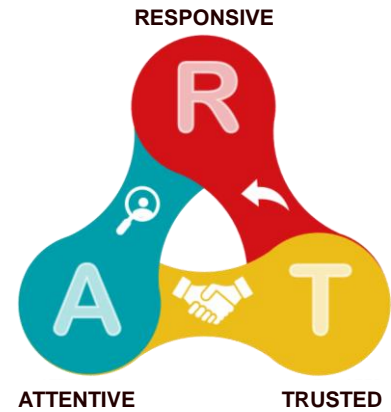
Jede Journey bringt die Lernenden dazu, über das reine Wissen hinaus zu lernen, Schritt für Schritt zu erforschen, zu experimentieren und das Gelernte zu verankern, indem sie ihre Fähigkeiten in Leistung umsetzen.

Durch das Absolvieren dieser Learning Journey werden die Teilnehmenden:

- Das ART-Konzept der Beratung beherrschen: Sie erlernen das ART-Konzept - Attentive, Responsive, Trusted (aufmerksam, reaktionsschnell, vertrauenswürdig), um Kommunikation, Problemlösung und emotionale Intelligenz miteinander zu verbinden und Interaktionen in sinnvolle Momente zu verwandeln.
- Ihr Verständnis für die Verbraucher verbessern: Sie entwickeln ein tieferes Verständnis für die Wahrnehmungen, Vorlieben und Bedürfnisse der Verbraucher und pflegen Einfühlungsvermögen sowie aktives Zuhören, um vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen.
- Das Kundenerlebnis optimieren: Sie erforschen die Customer Journey, nutzen Erkenntnisse, um Bedürfnisse zu antizipieren und wirkungsvolle Momente zu schaffen, und fördern so ein nahtloses und wertorientiertes Kundenerlebnis.
- Vertrauensvolle Beziehungen aufbauen: Sie kultivieren die Widerstandsfähigkeit, antizipieren Kundenbedürfnisse und schaffen konsequent Werte, um vertrauensvolle Beziehungen zu fördern, die für den Aufbau der dauerhaften Kundentreue entscheidend sind.

#MAKINGADIFFERENCE

Ein erprobtes Modell:



Digital Learning:

- [Developing loyalty through customer relationships](#)
- [Customer relationship: practicing active listening](#)
- [Developing mental toughness and resilience](#)

Lernformate:



Blended Learning zugänglich [LearningHub](#).



Kann in **Präsenz und/oder virtuell** erfolgen, wie es Dir und deinen Teilnehmenden am besten passt.

Dauer: Gesamte Lerndauer 14 Std.



6 Stunden angeleitetes Lernen.



8 Stunden selbstgesteuertes Lernen und Lernen am Arbeitsplatz.

REF: TAD

www.cegos.ch | info@cegos.ch

„Jeder Moment zählt.“

#TIL

Today | Learned