

## „Fünf-Sterne interkulturelle Kundenkommunikation“

### Zielgruppe

Internationale Unternehmen die ihre Kunden begeistern möchten.

### Herausforderung

Die Muttersprache der Customer Service Teams ist eine andere als diejenige des Kunden. Mißverständnisse können leicht entstehen. In schwierigen Gesprächen fehlt den Mitarbeitenden an Selbstbewußtsein, um souverän zu bleiben.

### Mein Ansatz

Ich unterstütze die Kommunikationskompetenz Ihrer Teams im täglichen Kontakt mit internationalen Geschäftspartnern bzw. Kunden zu betreuen in einer anderen Sprache als ihre Muttersprache. Ziel ist es, Kundenbedürfnisse sicher zu erkennen, auch in anspruchsvollen Situationen professionell zu kommunizieren und durch souveränes Auftreten positive Kundenerlebnisse zu schaffen – telefonisch und schriftlich.

- **Trainings:** Praxisnahe Schulung mit kurzen Theorieimpulsen, konkreten Beispielen aus dem Arbeitsalltag, interaktiven Übungen und Praxisfällen der Teilnehmenden. Fokus auf unmittelbare Umsetzbarkeit im Berufsalltag.
- **Coaching:** Individuelle Begleitung der Teamleiter:innen und Managers für nachhaltige Verhaltensänderung
- **Interkulturelle Kompetenz:** Speziell für Teams, die in einer Fremdsprache arbeiten (DE, EN, FR, JP)

### Nutzen für das Unternehmen:

- Einheitlicher, professioneller Außenauftritt
- Reduzierung von Konflikten und Eskalationen - Stärkung der Kundenbindung
- Steigerung von Kundenzufriedenheit und Servicequalität

### Ergebnisse / Referenzen:

- Dentsply Sirona DE, FR, NL, BeNeLux

### Nächste Schritte:

- Kurzes Gespräch zur Bedarfsanalyse Ihrer Customer Service Team(s)

[katy@ribalet.com](mailto:katy@ribalet.com)

[www.ribalet.com](http://www.ribalet.com)

+49 151 17 57 91 62



Partnerin für internationale Organisationen, die ihre Führung, Kommunikation und Kundenbeziehungen nachhaltig stärken möchten.