



Lehrgang «Online Beratung von Kundinnen und Kunden»

In 5 Schritten zum zertifizierten Online Berater / zur zertifizierten Online Beraterin

Beschreibung

Die virtuelle Beratung hat sich durch die Pandemie einen festen Platz in vielen Customer Journeys erobert. Rasch verfügbar, effizient, unkompliziert, und trotzdem begeisternd – diese Serviceleistungen lieben Kundinnen und Kunden und deshalb suchen sie Online Beratung auch zu Produkten, die früher nur vor Ort gekauft wurden.

Die Beratungsleistung wird so für Kunden übrigens noch vergleichbarer. Genau hier setzt der Lehrgang an. Die wichtigsten Kompetenzen, um Kunden online wirkungsvoll zu beraten, werden reflektiert. Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen setzen das Erlernte Schritt für Schritt um und erzielen konkrete Verbesserungen. Dafür führen sie während des Lehrgangs ein persönliches Umsetzungsjournal. Dies führt zu konkreten Fortschritten, verhilft zu mehr Sicherheit beim Beraten und fürs Unternehmen zu einer positiven Differenzierung von Mitbewerbern.

Der Lehrgang richtet sich an alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Kunden (zumindest teilweise) online beraten. Voraussetzung ist also ein Aufgabenfeld mit direktem Kundenkontakt (externe und/oder interne Kunden).



Ausbildungsziele

- Die Lehrgangs-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer reflektieren die Kompetenzen, die ihre virtuelle Beratung ausmachen und entwickeln diese weiter.
- Sie nutzen die Erkenntnisse des Lehrgangs und aktualisieren respektive ergänzen ihre bestehenden Beratungs-Vorgehensweisen.
- Sie profitieren von vielen inspirierenden Do-hows und setzen diese kunden- und verkaufsorientiert ein.

Ausbildungsinhalte

Vorgespräch

In einem virtuellen Vorgespräch geht es um eine kurze Standortbestimmung sowie ums Klären von Fragen rund um Ihre Lehrgangs-Zielsetzungen und -Erwartungen.

Modul 1 Ihre persönliche Wirkung vor der Kamera

In diesem Modul findet das gemeinsame Onboarding aller Lehrgangs-Teilnehmerinnen / Teilnehmer statt.

Themen-Schwerpunkte:

- Erfolgsfaktoren eines souveränen Auftritts vor der Kamera
- Mit (einfachen) Hilfsmitteln die Wirkung Ihres Auftritts optimieren
- Kunden online «gekonnt abholen» und ein «Wohlfühlambiente» schaffen

Die Vorbereitungsaufgabe erhalten Sie 14 Tage vor dem Webinar. Rechnen Sie dafür mit einer Bearbeitungszeit von rund 20 Minuten. Mit der Nachbearbeitungs-aufgabe stellen Sie das Einsetzen des Gelernten sicher. Dies gilt auch für die weiteren Lehrgang-Module.

Trainerin: [Evelyne Peter](#)

Dauer des Moduls: 180 min

Freitag, 1. September 2023,
von 09:00 bis 12:00 Uhr

Modul 2 Technische Kniffs und Tricks im online Beratungsgespräch

Dieses Modul findet physisch vor Ort in Meggen statt.

Themen-Schwerpunkte

- Sie sehen, wie ein Online-Arbeitsplatz eingerichtet werden kann und worauf Wert gelegt werden soll
- Wir zeigen Ihnen auf, wie Sie mit einem externen Zeichnungstool arbeiten und fürs online-Visualisieren einsetzen können
- Wie Ihnen die Grundelemente (Schrift und Bild) des Visualisierens gelingen
- Wie Sie dank Visualisierungen für mehr Verständnis und Verankerung sorgen
- Wie Sie Produktvorteile sowie wichtige Kernbotschaften ganz einfach visualisieren können

Trainerin: [Andrea Lüthi](#) und [Evelyne Peter](#)

Dauer des Moduls: 180 min

Freitag, 29. September 2023,
von 09:00 bis 12:00 Uhr



Modul 3

Verblüffend gut «online» präsentieren

Themen-Schwerpunkte

- Wie Sie sich dank gezielter Interaktion und Verblüffungsmomenten positiv differenzieren
- Kernbotschaften mit methodischen Kniffen betonen, damit das Richtige hängen bleibt
- Beratungsgespräche anhand Ihrer Präsentation unterstützen und entwickeln
- Externe Plattformen (beispielsweise: Mural Board) einsetzen, um Mehrwerte zu schaffen

Trainerin: [Evelyne Peter](#)

Dauer des Moduls: 180 min

Freitag, 20. Oktober 2023,
von 09:00 bis 12:00 Uhr

Modul 4

Souverän und zielorientiert online beraten

Themen-Schwerpunkte

- Wie Sie Ihre Online-Beratungstermine wirkungsvoll vorbereiten
- Einwände im virtuellen Gespräch aufgreifen
- Fragetechniken in der virtuellen Beratung zur Geltung bringen
- Kernbotschaften im virtuellen Raum gekonnt platzieren
- Online-Beratungsgespräche zielführend und mit Erfolg abschliessen

Trainerin: [Evelyne Peter](#)

Dauer des Moduls: 180 min

Freitag, 24. November 2023,
von 09:00 bis 12:00 Uhr

Ihre Prüfungsteilnahme

Dies sind die Voraussetzungen für eine Prüfungsteilnahme:

- Sie haben mind. 3 der 4 Module absolviert und jeweils mit Ihrer persönlichen Nachbearbeitungs-Aufgabe abgeschlossen.
- Sie arbeiten in einem Aufgabenfeld, das eine Live-Beratung von Kunden als wichtigen Bestandteil der Prüfung ermöglicht.

Prüfungs-Durchführung

Dies sind die drei Bestandteile der Prüfungsteilnahme:

1. Nach jedem Lehrgangs-Modul erhalten Sie eine Webinar-Zusammenfassung. Prüfungsrelevantes Wissen ist darin gekennzeichnet. Beantworten Sie im ersten Prüfungsschritt einen Online-Fragebogen und zeigen Sie, dass Sie das Wissen beherrschen. Mit diesem Schritt können Sie 15% der Prüfungs-Bewertung beeinflussen.
2. Senden Sie Ihr Umsetzungs-Journal nach allen vier Lehrgangs-Modulen ein. Das Dokumentieren Ihrer Erkenntnisse und Verbesserungen steuert 30% zur Prüfung bei.
3. Beraten Sie einen Kunden: online und live. Hierfür koordinieren wir einen Termin mit Ihrem Kunden oder Ihrer Kundin. Dies ist stets ein Proband aus dem NeumannZanetti & Partner Marktforschungs-Pool. Diese Person bereitet sich auf diese Rolle vor und verhält sich möglichst gleich wie ein Original-Kunde.

Der Lehrgang kann auch ohne Prüfung absolviert werden.



Informationen zur Durchführung

Durchführung ab 6 bis maximal 16 Teilnehmerinnen und Teilnehmern.

Profitieren Sie von einer didaktisch, methodisch und systemisch vernetzten Vorgehensweise.

- Die Lehrgangs-Module sind kompetenzorientiert aufgebaut. Fallbeispiele, Do-how-Tipps und Aufgabenstellungen lassen Sie Ihr Wissen und Ihr Können ausbauen.
- Erweitern Sie Ihre Methodenkompetenz. Auf Basis der NeumannZanetti & Partner Trainings-Philosophie lernen Sie Methodiken kennen, die Sie in Ihrem Beratungs-Alltag einsetzen können.
- Der Lehrgang wird vollständig virtuell, via MS Teams (grösste Verbreitung) durchgeführt. In Absprache mit allen Teilnehmern und Teilnehmerinnen ist der Wechsel auf eine andere Software möglich.

Ihr Lehrgang - Ihr Nutzen

Dies sind die Vorteile auf einen Blick

1. Einzigartiges Lehrgangsformat mit Fokus auf wichtige Kompetenzen der Online Beratung und mit dem Ziel, sich positiv von Mitbewerbern zu unterscheiden.
2. Virtuelle Durchführung von A-Z, effizient und ressourcenschonend.
3. Möglichkeit des Lehrgangsabschlusses durch die Prüfungsteilnahme – mit einer 1:1 Beratung echter Kunden.

Ihre Investition

mit NeumannZanetti & Partner [Seminar-Halbtax-Abonnement](#)

CHF 990.00 (ohne Prüfungsgebühren)

ohne NeumannZanetti & Partner [Seminar-Halbtax-Abonnement](#)

CHF 1'430.00 (ohne Prüfungsgebühren)

Prüfungsgebühren

CHF 425.00

Sie wollen mehr wissen?

Fragen Sie uns:

[Evelyne Peter](#) (Trainerin) und [Sabrina Schwingruber](#) (Lehrgangs-Administration und -Beratung)