



## Dipl.-Sozialpäd. (FH) Alfred Dietl

Coach, Trainer, Organisationsberater

direktkommunikation . smart customer relations  
Burgunderstr. 3  
D-80804 München

Tel.: 089/52350360

[alfred.dietl@direktkommunikation.de](mailto:alfred.dietl@direktkommunikation.de)

<http://www.direktkommunikation.de>

**direktkommunikation**  
smart customer relations

### Allgemeine Informationen

**Themenschwerpunkte:** Gesprächsführung, Kommunikation, Mitarbeiterführung, Neukundenakquise, Telefonschulung, Verkauf, Vertrieb

**Tätig seit:** 2006

**Sprachen:**  
Deutsch, Englisch

### Spezielle Informationen

#### Zur Person:

SMART CUSTOMER RELATIONS – Ihr nachhaltiger Unternehmenserfolg steht in enger Verbindung mit der Gestaltung eines effektiven Kundendialogs und der Entwicklung von positiven Kundenbeziehungen in Ihrem Vertrieb. Dabei wird es in unserer komplexen und schnellen Welt im Verkauf und in der Kundenberatung immer wichtiger agil und lösungsorientiert zu kommunizieren, Win-Positionen zu kreieren und loyale Partnerschaften zu begründen.

Der Schlüssel hierzu ist die kundenzentrierte Kommunikation sowie die aktuelle Neurokommunikation. Dies erfordert, den Kunden mit seinen Bedürfnissen, Motiven und Zielen reflektiert wahrzunehmen und individuell im Verständnis seiner mentalen Prozesse zu beantworten. Rhetorik wird nicht mehr für die eigenen Interessen, sondern für den gemeinsamen und nachhaltigen Erfolg mit dem Kunden eingesetzt.

Ich verfüge über langjährige Erfahrung aus Tätigkeiten, Leitungsfunktionen und Mitarbeiterschulung in Verkauf und Marketing sowie einem pädagogischen und psychologischen Hintergrund. Als Consultant, Trainer und Coach ist es mir ein Anliegen Kommunizieren und Verkaufen als reflektierte Prozesse zu inspirieren und im Sinne positiver Kundenbeziehungen zu unterstützen.

#### Spezialgebiet:

Kundenzentrierte Kommunikation beachtet die individuellen Informations-, Entscheidungs- und Bindungsprozesse in der Kundenperspektive sowie die Wertschätzung und Selbstbestimmung des Kunden. Wahrnehmung, Soziale Resonanz, nonverbale und verbale Interaktion, Sprache, Auftreten, die zielgerichtete Steuerung der mentalen Vorgänge des Fühlens, Denkens, Handelns in der Gesprächsführung sowie Selbstmanagement, Initiative und ein konsequentes Kontaktmanagement spielen dabei eine zentrale Rolle.

Die Neurokommunikation bietet dazu adäquate Erklärungsmodelle, Methoden und Handlungsempfehlungen für einen effektiven Kundendialog und die Entwicklung positiver Kundenbeziehungen.

Wie Sie Ihre Kompetenzen und Ressourcen in kundenzentrierter Kommunikation und Neurokommunikation entwickeln und SMART CUSTOMER RELATIONS für Ihren nachhaltigen Unternehmenserfolg gestalten sowie Ihre Verkaufsorganisation und Führungskultur dazu unterstützend anpassen können, ist mein Spezialgebiet, das ich gerne mit Ihnen teile.

#### Consulting:

Entwicklung Vertriebsorganisation, systematische Markt- und Kundenentwicklung, Databasemarketing/CRM.

#### Training und Coaching:

Führung Vertriebsteam, Verkaufs- und Beratungstechnik/Neurokommunikation, Gesprächsführung Telefon/Face to Face, Kundenpräsentation, Neukundenakquise, Kundenrückgewinnung, Kontaktmanagement.

#### Methoden:

Lernen wird heute als kontinuierlicher individueller Entwicklungsprozess mit starken sozialen Komponenten des von- und miteinander Lernens sowie der Fähigkeit des informellen Selbstlernens verstanden, um den zunehmenden Anforderungen des Kundendialogs sowie der herausziehenden Transformation der Arbeits- und Führungskultur gerecht zu werden. Dies erfordert flexible, innovative und digitale Bildungsformate, die Sinn stiften, Kompetenzen fördern und eine inspirierte, agile Haltung unterstützen.

Ich passe meine Angebote gerne an Ihre Entwicklungskultur und Ihre Ziele an.

#### Basis:

Neurokommunikation, Kommunikationspsychologie, Positive Psychologie, Systemische Beratung, Change Management.

#### Konzept:

Individuelle Entwicklungsdesigns, skalierbares Modell der kundenzentrierten Kommunikation mit praktischen Handlungsempfehlungen speziell für die Anforderungen in Verkauf und Kundenberatung, Positive Leadership.

#### Methoden:

Praxis- und erlebnisorientierte Schulungsformate, Microtraining, Speed-Coaching, Training on-the-job, Moderation Social und Self Learning, Evaluation und Follow up Transfer, Supervision.

#### Zielgruppe:

Vertrieb, Verkauf, Key-Account-Management, Verkaufsleitung. Alle Entwicklungsstufen und Praxisanforderungen.

## Qualifikationen und Referenzen

### **Berufserfahrung:**

25 Jahre Erfahrung: Verkauf und Marketing; Leitungsfunktionen in Unternehmen; Dienstleistung Markt- und Kundenentwicklung; Consulting, Training, Coaching in Vertrieb und Verkauf.

### **Studium:**

Diplom-Sozialpädagogin (FH) / Jugend- und Erwachsenenbildung  
Heilpraktiker für Psychotherapie