



Servicequalifizierung I

das persönliche Verhalten – der Schlüssel zur Kundenorientierung

Ihr Nutzen

Durch Ihr persönliches Auftreten steigern Sie Ihre Fähigkeiten, Ihr Unternehmen professionell zu vertreten. Im ersten Teil liegt der Schwerpunkt auf der Kommunikation und dem Erkennen der Kundenerwartungen.

Lernziele

Die Teilnehmer

- sind sich der Bedeutung ihrer Arbeit auf die Kundenloyalität bewusst
- erkennen die Bedeutung ihrer technischen Arbeit in Verbindung mit ihrem persönlichen Auftreten
- sind für die bewussten und unterbewussten Kundenerwartungen sensibilisiert
- erkennen die Schlüsselerlebnisse – Touch Points – bei ihren Kunden
- lernen Methoden einer effektiven Kommunikation und üben deren Anwendung

Teilnehmer

Mitarbeiter aus dem Service- und Supportbereich, Inbetriebsetzer und -nehmer, die vor Ort mit dem Kunden zusammenarbeiten, Serviceinnendienst

Voraussetzungen

keine

Inhalte

- Abhängigkeit zwischen der eigenen Einstellung und dem daraus resultierenden Verhalten und Auftreten
- Eisbergtheorie und Kundenerwartungen
- Bedeutung von Bedürfnissen
- persönlicher Einflussbereich auf die Kundenwahrnehmung
- Grundlagen der Kommunikationstechniken (Was ich sage! – und – Wie ich es sage!)
- Erkennen entscheidender Touch Points
- Voraussetzungen eines erfolgreichen Serviceeinsatzes
- Vorgehensweisen im Umgang mit den verschiedenen Berührungspunkten – Touch Points

Methoden

Interaktive Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit Videoauswertung, Selbsteinschätzung

Im Seminar erstellt jeder Teilnehmer auf der Basis der Selbsteinschätzung einen individuellen Aktionsplan

Dauer

2 Tage

Sprache

Deutsch, Englisch

Weitere Informationen erhalten Sie:

Michael Rammler
Bühlstraße 19
D-72172 Renfrizhausen
tel: + 49 (0) 7454 980 8004
mail: info@global-experts.eu
web: www.global-experts.eu



Ziele werden Wirklichkeit