



# Servicequalifizierung II

## Bewusste Steuerung des persönlichen Kommunikationsverhaltens

### Ihr Nutzen

Im zweiten Modul erarbeiten Sie die Erkenntnisse über Ihre Verhaltenstendenzen. Basierend auf Ihren Präferenzen entwickeln Sie Vorgehensweisen, die Ihnen einen optimalen Umgang mit Ihrem Kunden ermöglichen.

### Lernziele

Die Teilnehmer

- bewerten die Kundenmeinung nicht als persönlichen Angriff, sondern erkennen die Chance in der Zusammenarbeit.
- erkennen die subjektive Realität des Kunden als Ergebnis seiner Wahrnehmung unserer Arbeit
- erkennen die Bedeutung von Verhaltenspräferenzen in der Kommunikation
- sind sich den Auswirkungen der eigenen Verhaltenstendenz auf die Zusammenarbeit bei ihrem Kunden bewusst
- erkennen die Notwendigkeit zur Anpassung des eigenen Verhaltens zur positiven Steuerung der Gespräche

### Teilnehmer

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

### Voraussetzungen

Modul I oder äquivalentes Seminar

### Inhalte

- von der Erwartung über die Wahrnehmung zur Realität – dem Kundenerlebnis
- typische Fehlinterpretationen bei der Einschätzung der Kundenerwartungen
- erkennen der eigenen Verhaltenstendenz
- Möglichkeiten zur Einschätzung der Kundenverhaltenstendenz
- Zusammenspiel der Verhaltenstendenzen. Was funktioniert unbewusst, wo müssen wir aufpassen
- Erarbeiten von individuellen Vorgehensweisen zum Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen

### Methoden

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

Im Seminar erstellt jeder Teilnehmer auf der Basis seiner Verhaltenstendenz 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](mailto:info@global-experts.eu)  
**web:** [www.global-experts.eu](http://www.global-experts.eu)



**Ziele werden Wirklichkeit**