



Servicequalifizierung IV - Talentprogramm

Der bewusste Umgang mit der eigenen Persönlichkeit als Schlüssel zum Erfolg!

Ihr Nutzen

In diesem Modul lernen Sie die Effektivität Ihres Arbeitsverhaltens als Ergebnis Ihrer Persönlichkeit kennen. Sie sind sich der Auswirkungen bewusst und erarbeiten Strategien auf der Basis Ihrer Stärken.

Lernziele

Die Teilnehmer

- erkennen ihre eigenen Persönlichkeitsmerkmale und deren Auswirkungen auf ihr Arbeitsumfeld
- erlernen Methoden zur Selbststeuerung und Selbstmotivation
- erarbeiten ein breites Spektrum der Kommunikationsmöglichkeiten basierend auf den eigenen Persönlichkeitsmerkmalen und den unterschiedlichen Kundentypen
- erkennen ihre persönlichen Stressfaktoren, die Auswirkung auf ihr Verhalten sowie Methoden zum professionellen Umgang

Teilnehmer

Mitarbeiter aus dem Service- und Supportbereich, Inbetriebsetzer und -nehmer, die vor Ort mit dem Kunden zusammenarbeiten sowie dem Serviceinnendienst die eine exponierte oder Vorbildfunktion darstellen

Voraussetzungen

Module I – III oder äquivalente Seminare

Inhalte

- erstellen des eigenen Persönlichkeitsprofils und dessen Auswirkung auf die eigene Tätigkeit
- Herleitung von Verhaltensanpassungen basierend auf dem individuellen Profil
- erkennen der persönlichen Treiber und Motivatoren
- Umgang mit dem „inneren Schweinehund“ – aktive Gegenmaßnahmen
- erarbeiten eines individuellen „reward“ Systems zur Steigerung der Selbstmotivation
- Methoden zum Umgang mit dem persönlichen Abbau von Stresssituationen

Methoden

Interaktive Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit Videoauswertung, Selbst- und Fremdeinschätzungen

Im Seminar erstellt jeder Teilnehmer auf der Basis seiner Persönlichkeit 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