



Kunden- und Serviceorientierung – der Schlüssel zum Erfolg!

2-Tages-Seminar zur Ausrichtung des Denkens und Handelns auf den (internen und externen) Kunden & dessen Bedürfnisse – für mehr positive Resonanz und somit kontinuierlichen Erfolg!

für Führungskräfte, Mitarbeiter und Teams, die sich durch außerordentlichen Service von der Konkurrenz abheben möchten.

In jeder Position, und in jeder Branche hat man interne und externe Kunden. Eine ausgeprägte Dienstleistungsmentalität an den Schnittstellen zu den Kunden bestimmt maßgeblich den Erfolg und das Image eines Unternehmens, und natürlich von einem selbst. Oftmals sind es kleine Gesten, die zu großer Wirkung beim Kunden führen. Wir betrachten diese kleinen Stellschrauben, genauso aber auch große Themen wie allgemein gültige Service Standards, den Grundsatz eines stets nutzenorientierten Handelns, Verbindlichkeit, und den konstruktiven Umgang mit herausfordernden Kunden, um immer Win Win Situationen herbeizuführen. Für mehr Erfolg und Spaß bei der Arbeit!

Inhalte:

- Kunden- und Serviceorientierung – was bedeutet das?
- Wer ist der Kunde?
- Was denken Sie über die Kunden? Einstellungen und Gefühle, und der Umgang mit diesen.
- Sach- und Beziehungsebenen
- Kleine Gesten und Verhaltensempfehlungen mit großer Wirkung
- Service-Standards – Erwartungen erfüllen oder besser übertreffen
- Bring- oder Holschuld / Reagieren oder Agieren
- Verantwortung übernehmen: Entscheidungskompetenzen in der Interaktion mit dem internen / externen Kunden
- Nutzenorientiertes Handeln als neuer Standard
- Nahtstellen statt Schnittstellen
- Effektive, nutzenorientierte Gespräche führen – ein Leitfaden für mehr Verbindlichkeit im Umgang mit den Kunden
- Einwandbehandlung und Umgang mit schwierigen Kunden
- Definition von unternehmensspezifischen Standards im Umgang mit den Kunden

Methoden:

- Angeleitete Analysen
- Praxisübungen mit Feedback
- Einzelübungen, Arbeit in Kleingruppen und Plenumsdiskussionen
- Strukturierter Erfahrungsaustausch
- Fallbeispiele mit Praxisrelevanz
- Anwendung von Kreativitätstechniken wie Brainwalk, Collagen etc.

Ergebnisse:

- Sie können Ihre Kunden (intern und extern) benennen und sind sich im Klaren über deren Bedürfnisse
- Sie kennen wirkungsvolle Vorgehensweisen für den nutzenorientierten, konstruktiven Umgang mit dem Kunden
- Sie wissen, wie Sie aus Schnittstellen zu internen und externen Kunden Nahtstellen machen, für Win-Win Situationen und eine eingespielte Zusammenarbeit
- Sie können mit herausfordernden Kundensituationen konstruktiv und lösungsorientiert umgehen – für Wow-Effekte bei Ihren Kunden
- Sie kennen die Unternehmensstandards im Umgang mit den Kunden, und setzen diese gekonnt um



Ihre Trainerin:

Patrizia Kaiser, HR Managerin mit 15 Jahren Praxiserfahrung im A-Z des Personalmanagements, Trainerin & Dozentin, MBA, BA (Hons)
Geschäftsführerin bei HR & Perspektiven

Eckdaten zum Seminar

- 2 Tage, in Ihren Räumlichkeiten oder extern
- Inhaltlich anpassbar auf Ihre Bedürfnisse
- 3-12 TeilnehmerInnen
- Preis: 3.200 Euro (netto) inkl. Unterlagen und Nachbereitung
- Referenzen auf Anfrage



HR &
Perspektiven