



Aktive Kundenorientierung und erfolgreiche Kommunikation

Lorenz-Seminare

Personality & Competence Training



Ziele: Im Fokus dieses grundlegenden Servicetrainings steht die aktiv gelebte, wettbewerbsfähige Kundenorientierung im Service.

Die Teilnehmer erhalten das heute wesentliche Grundlagenwissen und -training zur Ausübung einer professionellen Kommunikation und zu konsequent positivem, leistungsfähigen Serviceverhalten.

Ein Schwerpunkt des Seminars liegt in der Bewältigung von Beschwerden und Konfliktsituationen, mit denen Mitarbeiter in Service- und Kundendienstaufgaben immer wieder konfrontiert sind. Darüber hinaus werden die persönliche, positive Einstellung und das ganz individuelle Verhalten gefördert und optimiert.

Inhalte:

- ▶ Marktsituation und aktuelle Tendenzen im Service
- ▶ Basiskompetenzen im Service
- ▶ Was Kundenorientierung heute bedeutet und wie sie gelebt wird
- ▶ Rollenerwartungen der Kunden
- ▶ Kundenorientiertes Verhalten in Servicesituationen
- ▶ Einstellung und Verhalten
- ▶ Bedürfnisstrukturen und Handlungsmotive
- ▶ Eigen- und Fremdbild
- ▶ Grundlagen Kommunikation und persönliche Kommunikationspotenziale
- ▶ Sach- und Beziehungsebene
- ▶ Erfolgreiche Gesprächsführung mit Kunden im Service
- ▶ Methodik im Gespräch
- ▶ Verhalten in Konfliktsituationen und bei Stress
- ▶ Innerbetriebliche Kommunikation mit vor- und nachgelagerten Funktionen (wie z.B. dem Verkauf oder Projektverantwortlichen)
- ▶ Teamorientiertes Arbeiten im Service

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter mit Serviceaufgaben.
Kundendienst (Innen- und Außendienst)

Didaktik/Methoden:

Vortrag, Demonstrationen, Übungen, Einzel- u. Gruppenarbeit, Fallbeispiele und Rollenspiele im Videofeedback.

Seminardaten:

Dauer: 2 Tage.

Seminarberatung und Buchung:

Telefon 06329-989243
info@lorenz-seminare.de