

SERVICE EXCELLENCE

Begeistern Sie Ihre Kunden mit einem professionellen Servicestil

Ein exzellenter Service macht oft den entscheidenden Unterschied: Der Verkaufserfolg und vor allem die dauerhaften Beziehungen zu Kunden hängen davon in großem Maße ab. Lernen Sie, wie Sie im Service punkten und Ihre Kunden begeistern.

Im Service Excellence Training für den Innen- und Außendienst trainieren Sie Instrumente zur Service-Orientierung, mit denen Sie eine langfristige Kundenzufriedenheit sicherstellen und sich damit vom Wettbewerb abheben.

ISO zertifiziert

Das PROAKTIV Service Excellence Training ist extern zertifiziert vom TÜV Süd nach ISO 29993. Bei dieser internationalen Norm stehen die hohe Qualität des modular aufgebauten Trainings sowie der Nutzen der Teilnehmer im Mittelpunkt.

Themen

Mein Service-Verständnis

- Interne und externe Spannungsfelder im Berufsalltag analysieren
- Aufgaben der Kundenservices im Unternehmen
- Persönliches LIFO Stärkenprofil in Bezug auf Service
- Mit dem Kano Modell Kundenwünsche verstehen

Kundengespräche professionell führen

- Positive rhetorische Impulse in Kundengesprächen setzen
- Souverän mit schwierigen internen und externen Gesprächssituationen umgehen
- Den Kunden bzw. interne (n) Ansprechpartner*innen in die Lösungsfindung einbinden
- Lösen von Konflikten interner Schnittstellen-Kommunikation
- Gespräche zur Kundenzufriedenheit für eine langfristige Zusammenarbeit

Training

An zwei Intensivtrainingstagen stellen wir Ihren persönlichen Servicestil in den Mittelpunkt. Im Training lernen Sie Instrumente zur Serviceorientierung kennen, mit denen Sie eine langfristige Kundenzufriedenheit sicherstellen. An praxisnahen Beispielen aus Ihrem Servicealltag erarbeiten wir Lösungsansätze, mit denen Sie souverän und sicher agieren. So können Sie die Erkenntnisse aus dem Training direkt im Arbeitsalltag anwenden.

Trainingsvorbereitung

Um die aktive Trainingszeit effektiv zu nutzen, erhalten Sie vier Wochen vor Trainingsstart spezielle Unterlagen zur Trainingsvorbereitung. Anhand gezielter Fragen zu Ihrer Ist-Situation sowie Ihren persönlichen Zielen und Erwartungen können Sie sich optimal auf das Training vorbereiten.

Der/Die LIFO lizenzierte Trainer*in geht individuell auf Ihre Branche und Ihre konkreten Praxisbeispiele ein.

Methodik

- Interaktive Praxisübungen
- LIFO Stärkenprofil
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Eigen- und Fremdeinschätzung
- Präsentationen
- Erfahrungsaustausch mit Best Practice Beispielen

Zielgruppe

Dieses Training richtet sich an alle Mitarbeiter*innen, die im Servicebereich mit ihren Kunden in telefoni-schem oder persönlichem Kontakt stehen. Dazu gehören beispielsweise Innendienstmitarbeiter*innen, Servicetechniker*innen, Hotline-Mitarbeiter*innen, Mitarbeiter*innen im Kundendienst, Helpdesk, im Be-schwerdemanagement oder im Serviceeingang.

Gruppenzielgröße: 10 Teilnehmer*innen

Investition

2 Präsenztage: **990,- Euro netto**

Termine und Orte

| | | |
|---------------|--|------------------|
| Tag 1: | 28.09.2022 | 9.30 – 17.30 Uhr |
| Tag 2: | 29.09.2022 | 9.30 – 17.30 Uhr |
| Ort: | Hotel Clostermannshof Köln-Niederkassel https://www.clostermannshof.de/ | |

Trainingsnummer: SE/01.22 Köln

Inbegriffen

- 180,- € Tagungspauschale
- Schriftliche Trainingsvorbereitung
- 2 Intensivtrainingstage
- LIFO Stärkenprofil
- Trainingsmaterialien
- PROAKTIV Merkkarten und App
- Trainingszertifikat

Anmeldung

PROAKTIV Akademie: Waidmarkt 11, 50676 Köln

Tel.: + 49 (0)221 48538-38 / www.proaktiv-management.de / info@proaktiv-management.de