

## 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. internen Ansprechpartner 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 LIFO lizenzierte Trainer 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, die im Servicebereich mit ihren Kunden in telefonischem oder persönlichem Kontakt stehen. Dazu gehören beispielsweise Innendienstmitarbeiter, Servicetechniker, Hotline-Mitarbeiter, Mitarbeiter im Kundendienst, Helpdesk, im Beschwerdemanagement oder im Serviceeingang.

Gruppenzielgröße: 10 Teilnehmer

## Investition

2 Präsenztage  
**990,- Euro netto**

## Termine und Orte

<b>Tag 1:</b>	12.11.2020	9.30 – 17.30 Uhr
<b>Tag 2:</b>	13.11.2020	9.30 – 17.30 Uhr
<b>Ort:</b>	Hotel in Hamburg wird noch bekannt gegeben	

**Trainingsnummer:** SE/03.20 Hamburg

## Inbegriffen

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

## Anmeldung

### **PROAKTIV Akademie**

Beethovenstraße 5–13

50674 Köln

Tel.: + 49 (0)221 48538-38

[www.proaktiv-management.de](http://www.proaktiv-management.de)

[info@proaktiv-management.de](mailto:info@proaktiv-management.de)

Soweit im Text nur die männliche Form genutzt wird, geschieht dies aus Gründen der besseren Lesbarkeit. Weibliche und männliche Personen sind damit gleichermaßen gemeint. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PROAKTIV Akademie. Änderungen aus organisatorischen Gründen vorbehalten.