



# SERVICE EXCELLENCE

Mit einem professionellen Servicestil begeistern

Der Service macht den Unterschied! Denn immer öfter entscheidet der bessere Service, wo der Kunde kauft. Aber was ist guter Service? Sicherlich mehr als kompetente und freundliche Beratung – und vor allem eine Frage der Einstellung.

Die richtige Service-Einstellung trainieren Sie in unserem Service Excellence Training für den Innen- und Außendienst. Sie lernen im Training Instrumente zur Service-Orientierung kennen, mit denen Sie eine langfristige Kundenzufriedenheit sicherstellen. So können Sie sich mit professionellem Service von der Menge abheben und entscheidend zum Verkaufserfolg Ihres Unternehmens beitragen.

Da Sie durch Ihre Tätigkeit nah am Kunden und seinen Wünschen sind, werden Sie erheblich zur Produktentwicklung und zum Verkaufserfolg Ihres Unternehmens beitragen.

<b>Themen</b>	<p><b>Mein Service-Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interne und externe Spannungsfelder im Berufsalltag analysieren</li><li>• Aufgaben des Kundenservices im Unternehmen</li><li>• Persönliches LIFO Stärkenprofil in Bezug auf Service</li><li>• Mit dem Kano Modell Kundenwünsche verstehen</li></ul> <p><b>Kundengespräche professionell führen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Positive rhetorische Impulse in Kundengesprächen setzen</li><li>• Souverän mit schwierigen internen und externen Gesprächssituationen umgehen</li><li>• Den Kunden bzw. internen Ansprechpartner in die Lösungsfindung einbinden</li><li>• Lösen von Konflikten interner Schnittstellen-Kommunikation</li><li>• Gespräche zur Kundenzufriedenheit für eine langfristige Zusammenarbeit</li></ul>
<b>Das Training</b>	<p>An drei modular aufgebauten Trainingstagen stellen wir Ihren persönlichen Servicestil in den Mittelpunkt.</p> <p>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.</p> <p>Sie nutzen die Phase zwischen den Trainingstagen, um Ihre Erkenntnisse aus dem Training direkt im Arbeitsalltag anzuwenden. So können Sie die damit erzielten Resultate unmittelbar messen. Jeder weitere Trainingstag knüpft an die von Ihnen gesammelten Erfahrungen an und baut darauf auf.</p>



<b>Trainingsvorbereitung</b>	<p>Sie erhalten 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.</p> <p>Der LIFO lizenzierte Trainer geht individuell auf Ihre Branche und Ihren Verantwortungsbereich ein.</p>		
<b>Methodik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modularer Trainingsaufbau</li> <li>• Interaktive Praxisübungen</li> <li>• LIFO Stärkenprofil</li> <li>• Einzel- und Gruppenarbeit</li> <li>• Eigen- und Fremdeinschätzung</li> <li>• Präsentationen</li> <li>• Erfahrungsaustausch mit Best Practice Beispielen</li> </ul>		
<b>Aktuelle Entwicklungen</b>	<p>In unserem halbjährlichen „Trainer-Teach-In“ werden neueste Erkenntnisse in das Training eingearbeitet und die Themen optimiert.</p>		
<b>Zielgruppe</b>	<p>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.</p> <p>Gruppenzielgröße: 10 Teilnehmer</p>		
<b>Tagungsort</b>	Courtyard Marriott Ostring 9 D-65205 Wiesbaden	Tel.: 00 49 (0) 49 61 / 228 010 Email: <a href="mailto:info@courtyard-wiesbaden.de">info@courtyard-wiesbaden.de</a>	
<b>Termine</b>	1.Tag                      Dienstag                      15. Oktober 2019 2.Tag                      Mittwoch                      16. Oktober 2019 3.Tag                      Donnerstag                      21. November 2019		
<b>Trainingszeiten</b>	09.30 Uhr bis 17.30 Uhr		
<b>Trainingsnummer</b>	OT-SE / 02.19		
<b>Investition</b>	1.700 EUR (pro Teilnehmer zzgl. MwSt.)		
<b>Inbegriffen sind</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagungspauschale in Höhe von 270 Euro</li> <li>• 3 Intensivtrainingstage</li> <li>• Trainingsdokumentation</li> <li>• PROAKTIV® Kompendium</li> <li>• PROAKTIV® Merkkarten App</li> <li>• Trainingszertifikat</li> <li>• Schriftliche Trainingsvorbereitung</li> </ul>		
<b>Anmeldung</b>	PROAKTIV® Akademie Beethovenstraße 5-13 D-50674 Köln <a href="http://www.proaktiv-online.de">http://www.proaktiv-online.de</a>	Tel.: 00 49 (0)221 / 4 85 38 38 Email: <a href="mailto:info@proaktiv-online.de">info@proaktiv-online.de</a>	

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.