

# SERVICE EXCELLENCE

## Begeistern Sie Ihre Kund\*innen mit einem professionellen Servicestil

Ein exzellenter Service macht oft den entscheidenden Unterschied: Der Verkaufserfolg und vor allem die dauerhaften Beziehungen zu Kund\*innen hängen davon in großem Maße ab. Lernen Sie, wie Sie im Service punkten und Ihre Kund\*innen begeistern. Im Service Excellence Training für den Innen- und Außendienst trainieren Sie Instrumente zur Serviceorientierung, mit denen Sie eine langfristige Kund\*innenzufriedenheit 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 steht die hohe Qualität des modular aufgebauten Trainings sowie der Nutzen der Teilnehmer\*innen im Mittelpunkt.

### Themen & Entwicklungsziele

#### Mein Service-Verständnis

- Interne und externe Spannungsfelder im Berufsalltag analysieren
- Aufgaben der Kund\*innenservices im Unternehmen
- Persönliches LIFO-Stärkenprofil in Bezug auf Service
- Mit dem Kano Modell Kund\*innenwünsche verstehen

#### Kund\*innengespräche professionell führen

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

### Erlebnistraining

An zwei Intensivtrainingstagen stellen wir Ihren persönlichen Servicestil in den Mittelpunkt. Im Training lernen Sie Instrumente zur Serviceorientierung kennen, mit denen Sie eine langfristige Kund\*innenzufriedenheit 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.

### Professionelle 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.

## Bewährte und mehrfach prämierte Methodik

- Interaktive Praxisübungen mit konkreter Haftwirkung
- LIFO-Stärkenprofil
- Einzel- und Gruppenarbeit zur interaktiven Weiterentwicklung
- Eigen- und Fremdeinschätzung zur Selbstreflektion
- Präsentationen und Erfahrungsaustausch mit Best Practice Beispielen
- Gemeinsame Erarbeitung entscheidender Erfolgsfaktoren

## Zielgruppe

Dieses Training richtet sich an alle Mitarbeiter\*innen, die im Servicebereich mit ihren Kunde\*innen in telefonischem oder persönlichem Kontakt stehen. Dazu gehören beispielsweise Innendienstmitarbeiter\*innen, Servicetechniker\*innen, Hotline-Mitarbeiter\*innen, Mitarbeiter\*innen im Kund\*innendienst, Helpdesk, im Beschwerdemanagement oder im Serviceeingang.

Gruppenzielgröße: 10 Teilnehmer\*innen

## Ihre Investition

2 Präsenztage: 1.100,- Euro netto

## Termine und Ort

Tag 1:	29.04.2025	9.00 – 17.00 Uhr
Tag 2:	30.04.2025	9.00 – 17.00 Uhr
Ort:	Hotel Clostermannshof Köln-Niederkassel <a href="https://www.clostermannshof.de/">https://www.clostermannshof.de/</a>	
Trainingsnummer:	SE/01.25 Köln	

## Im Leistungspaket inbegriffen

- Tagungspauschale
- Schriftliche Trainingsvorbereitung
- 2 Intensivtrainingstage
- LIFO-Stärkenprofil
- Nachhaltige Trainingsmaterialien
- PROAKTIV Merkkarten und Mobile App für digitale Begleitung
- Trainingszertifikat

## Anmeldung

PROAKTIV Akademie: Bachemstr. 4-6, 50676 Köln

Tel.: + 49 (0)221 48538-38 / [www.proaktiv-management.de](http://www.proaktiv-management.de) / [anfrage@proaktiv-management.de](mailto:anfrage@proaktiv-management.de)