

Der Service Profi

mit professioneller Serviceorientierung Kunden und Kollegen begeistern



Der Service Profi

Mit professioneller Serviceorientierung Kunden und Kollegen begeistern

Professionelle Serviceorientierung lebt von der Einstellung, dem praktischen Können und der bewussten Entscheidung serviceorientiert zu sein und entsprechend zu handeln.

In dem Training vertiefen Sie Ihre serviceorientierte Haltung, erweitern Ihre Kernkompetenzen und stärken Ihre Lust auf erfolgreichen professionellen Service. Sie handeln in konkreten Praxissituationen als

Serviceprofi zum Wohle von Kunden, Kollegen und sich selbst.

Mit Hilfe eines wirksamen Selbstcoaching-Tools planen sie die konkrete Umsetzung in Ihre persönliche Praxis.

Als Serviceprofi sind Sie Botschafter für Ihr Unternehmen! Sie prägen die Servicekultur Ihres Unternehmens und erweitern Ihre Servicekompetenz.

Ziele

- Sie reflektieren und professionalisieren ihre Einstellungen zum Thema Service
- Sie verbessern ihr praktisches Können und damit ihre persönliche Servicequalität
- Sie entwickeln neue Service-Ideen
- Sie entwickeln Lust auf Service von Kollege zu Kollege
- Sie engagieren sich für die Weiterentwicklung der Servicekultur innerhalb des Unternehmens
- Sie setzen sich für die Weiterentwicklung der Servicekultur innerhalb ihres Teams ein

Inhalte des Trainings

- Professionelle Einstellungen im Service
- Kernkompetenzen eines Serviceprofis
- Erwartungskklärung
- Wirksames Feedback
- Beziehungs- und Kontaktqualität
- Meine persönliche Servicequalität
- Service ist eine bewusste Entscheidung
- Service braucht Gefühl - Service erzeugt Gefühl
- Service-Profis sind aufmerksamer, partnerschaftlicher und freundlicher
- Servicemomente der Wahrheit
- Als Service-Profi im Team wirken
- Als Service-Profi die Servicekultur des Unternehmens weiterentwickeln
- Ideen zur Weiterentwicklung der internen Servicekultur kreieren, bewerten und umsetzen
- Professionelle Serviceorientierung als strategischer Erfolgsfaktor
- Mein persönlicher Serviceplan

Methoden

- Trainerpräsentationen
- Praxissimulation
- Praxisfallbearbeitung
- Reflexion und Selbstcoaching
- Diskussion und Austausch
- Übungen
- Kollegiale Beratung
- Erfahrungsaustausch
- Feedback
- Transferplanung

Teilnehmer

- Mitarbeiter und Führungskräfte mit Tätigkeit im Service (interne und externe Kunden)

Dauer

- 2 Tage