

Kundenorientierung und Dienstleistungsmentalität

Workinar (=Seminar + Workshop). Dauer: 2 Tage



Nutzen

- ✓ Sie kennen die kleinen und großen Hebel für Kundenorientierung und eine im Alltag bewiesene Dienstleistungsmentalität Ihrer Mitarbeiter
- ✓ Sie verfügen über ein einheitliches Verständnis von Kundenservice in Ihrem Unternehmen, und über allgemein gültige Service-Standards als klar definierte Handlungsrichtlinien
- ✓ Sie heben sich mit dem Kundenservice Ihrer Mitarbeiter von der Konkurrenz ab, durch im Alltag leicht umsetzbare neue Standards
- ✓ Ihre Mitarbeiter verinnerlichen das Thema Kundenservice so, so dass die Dienstleistungsmentalität auch intern greift, die Zusammenarbeit untereinander optimiert und dadurch Arbeitsergebnisse besser werden.



Inhalte

- ✓ Unser Kunde und unsere Einstellung ihm gegenüber
- ✓ Wie wir unsere Arbeit aus Abnehmersicht beurteilen und welche Standards wir anwenden sollten, um eine Dienstleistungsmentalität an den Tag zu legen
- ✓ Geeignete Verhaltensweisen, um kundenorientiert zu agieren
- ✓ Wie Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen ganz konkret aussehen kann und soll: Servicestandards
- ✓ Wie die Unternehmenskultur nachhaltig auf Kundenorientierung ausgerichtet werden kann
- ✓ Konstruktive Kommunikation, geeignete Wortwahl, unterstützende Körpersprache
- ✓ Einwandbehandlung



Methoden

- ✓ Fachimpulse
- ✓ Einzelarbeit, Arbeit in Kleingruppen und Plenumsdiskussionen
- ✓ Kreativitätsmethoden, unter anderem aus dem Design Thinking
- ✓ Strukturierter Erfahrungsaustausch
- ✓ Rollenspiele mit kollegialem Feedback
- ✓ Fallbeispiele mit Praxisrelevanz
- ✓ Aktionsplanung für die sofortige Umsetzung in der Praxis



Es wird IHR Workinar

Inhalte und zeitlicher Umfang werden auf Ihre Bedürfnisse angepasst. Das Workinar kann online oder offline, auf Deutsch oder Englisch abgehalten werden. Auf Wunsch: Begleitung des Lernens durch Blended Learning Format.



Investition

1800 Euro pro Tag, zzgl. MwSt. + ggfs. Reisekostenpauschale. Inkl. Unterlagen, Nachbereitung



Kontakt

Patrizia Kaiser
+49 (0) 176.63336915
Kaiser@hrundperspektiven.de