

Dieses Spezial-Trainings- und Coachingprogramm richtet sich an Kundenbetreuer und Servicemitarbeiter, die sich für herausfordernde Situationen im Servicealltag fitmachen oder ihr Vorgehen überprüfen wollen. Das können schwierige Gespräche, Reklamationen oder „stressige“ Kunden sein. Die Teilnehmer trainieren in einem Service-Team von 3 Personen in 3 Terminen und werden über 3 Monate gecoacht. Sie entwickeln ihre persönliche Kompetenz gezielt weiter und verbessern spürbar ihre Wirkung.

## HIT - Hoch-Intensitäts-Training

- Voraussetzung: Serviceerfahrung und Basis-kompetenzen
- Fokus: herausfordernde Situationen aus der persönlichen Servicepraxis
- Training erfolgskritischer Kompetenzen
- Kurze intensive Trainingseinheiten
- Prinzip: Tun – Feedback – Verbessern
- Kleine Trainingsgruppe
- Struktur: 3 Personen – 3 Termine – 3 Monate
- Telefonisches Transfercoaching



## Fälle und Fragen aus der Praxis - Beispiele

- Reklamationen kundenorientiert bearbeiten
- Kunde beschwert sich über Preiserhöhung
- Serviceleistungen aktiv anbieten
- Umgang mit Konflikten und Widerständen
- Stressbewältigung

## Methoden-Mix

Fallbearbeitung, Simulationen, Feedback, Trainer-Inputs, Transferplan

## Vorbereitung

Individuelle Ziel- und Bedarfsklärung; Online-Check der persönlichen und sozialen Kompetenzen

## Trainer

Uwe Scholze  
Dipl. -Soziologe, Sozial-  
psychologe, NLP-Master,  
Systemischer Coach;  
trainiert und coacht Fach-  
und Führungskräfte zur  
Potenzialaktivierung und  
Leistungssteigerung



## Termine – Dauer - Investition

| Termine | Dauer | TN-Kosten                                                                            |
|---------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| n.V.    | 4 Std | 1.297,00 EUR pro Person<br>für 3 Termine inkl. Online-<br>Check und Transfercoaching |
| n.V.    | 4 Std |                                                                                      |
| n.V.    | 4 Std |                                                                                      |

Termine und Zeiten werden mit den Teilnehmern (TN) vereinbart. Geplant sind Termine im Abstand von ca. 4 Wochen. Die Preise verstehen sich zzgl. der gesetzl. UST.

## Das Besondere

- ✓ Hybrid-Form: Training plus Coaching
- ✓ Trainingsgruppe von 3 Personen
- ✓ Entwicklungsprozess: 3 Monate
- ✓ Individuell und umsetzungsorientiert

**Durchführungsort:** 67069 Ludwigshafen

[Zur Anmeldung](#) [AGBs](#)