

CUSTOMER
CARE
EXPERIENCE

Host your Customer

Seminare und Workshops für einen
erfolgreichen Umgang mit Ihren Kunden

Zielgruppe

MitarbeiterInnen und Führungskräfte die nicht ständig an vorderster Front im Verkauf arbeiten, jedoch immer öfter Berührungspunkte mit wichtigen Kunden haben.



individual guidance
HR manufaktur

CUSTOMER CARE EXPERIENCE

YOUR STAFF

Ihre MitarbeiterInnen und Führungskräfte aus Bereichen wie Technik, Einkauf, Service odgl. haben manchmal wichtige Kundentermine, in denen ein professioneller Eindruck ihres Unternehmens vermittelt werden soll. Für sie bietet das Programm Customer Care Experience eine prägnante Ausbildung, um ihre Kundenkontakte erfolgreich gestalten zu können. Diese Seminare richten sich also eher an Personen, die nicht ständig an vorderster Front im Verkauf arbeiten, jedoch immer öfter Berührungspunkte mit wichtigen Kunden haben.

TO YOUR CUSTOMERS

Durch positive Kundenerlebnisse gehen Sie langfristige erfolgreiche Partnerschaften ein. Kunden, die sich bei Ihren MitarbeiterInnen zu Recht wohl fühlen, greifen gerne und mit gesteigertem Vertrauen auf Produkte bzw. Dienstleistungen Ihres Unternehmens zurück.

OFFERS BEST CARE

Ihre MitarbeiterInnen repräsentieren ihr Unternehmen nach außen und beeinflussen dadurch direkt den Unternehmenserfolg: Positiv, jedoch mit unter auch noch nicht so gut geübt. Ein bestmögliches Service unter Berücksichtigung der eigenen Möglichkeiten, Grenzen und Rahmenbedingungen ist wichtiger Bestandteil im Kontakt mit Ihren Kunden.

FOR A LASTING EXPERIENCE!

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre MitarbeiterInnen optimal vorzubereiten, damit Kundenbesuche, Telefonate, gemeinsame Essen, Audits und der Austausch unter Experten nicht nur zufriedenstellend sondern gelungen und nachhaltig positiv gestaltet werden.

MAKE IT POSSIBLE WITH OUR PROVEN LEARNING CONCEPT

Unsere nachweislich erfolgreiche Standard-Seminarreihe Customer Care Experience ist modular aufgebaut, wobei jedes Modul nur einen Tag dauert. Sie können die Inhalte der einzelnen Module gern mitgestalten und gemeinsam mit uns optimal an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpassen. Minimaler Einsatz – maximaler Erfolg!



MODUL 1

Vorbereitung auf den Kundenbesuch

Das erste Modul startet mit dem Kennenlernen von unterschiedlichen Menschentypen (ohne zu werten).

Ein Blick auf mich:

Welcher Persönlichkeitstyp bin ich? Wie ist meine Wirkung auf andere?

Ein weiterer Blick auf meine Kunden:

Welche Typologie haben meine Kunden? Was erwarten diese von mir?

Passende Antworten formulieren auf Fragen wie:

Welche unterschiedlichen Muster gibt es? Wie können sich diese ergänzen? Was will oder soll mein Kunde mit mir erleben? Welche Eindrücke soll der Besuch hinterlassen? Was darf auf keinen Fall passieren?

Mein Auftreten beim Kundenbesuch

Ein guter erster Eindruck schafft eine positive Grundstimmung. Welche Komponenten zählen zum ersten Eindruck? Wie wirken Kleidung und Körpersprache? U.v.m.

Richtiger Small Talk

Die Kunst einer aufgeschlossenen Gesprächsführung - ohne Allgemeinplätze zu bedienen - ist ein guter, wenn nicht notwendiger Einstieg in wichtige Verhandlungen.

Meine Haltung als Gastgeber

Was heißt es, einen Kunden in meinem Unternehmen zu empfangen? Wie entwickle ich eine aufrichtige und einladende Gastgeberhaltung?

Diese Themen werden mittels systemischer Modelle, Anwendungsübungen, Gesprächssimulationen und Praxisfällen Ihres Unternehmens trainiert.

MODUL 2

Souveräne Kommunikation

Ihre MitarbeiterInnen lernen, herausfordernde Gesprächssituationen gekonnt zu leiten und Kundenwünschen lösungsorientiert zu begegnen ohne dabei die eigenen Ziele und Grenzen aus den Augen zu verlieren.

Interkulturelle Zusammenarbeit

Unterschiede und Gemeinsamkeiten erkennen und professionell damit umgehen: Worauf ist in den unterschiedlichen Kundenländern ganz spezifisch zu achten? Welche Gepflogenheiten sind anders - ganz offensichtlich oder doch sehr subtil? Länderetiquette - die Dos und Don'ts in der internationalen Kooperation.

Ownership entwickeln

Das Unternehmen zielgerichtet repräsentieren. Verantwortung übernehmen und den Interessen des Produkts, des eigenen Unternehmens und des Kunden gerecht werden.



TRAINERINNEN

Wir stellen Ihnen einige unserer Stammtrainerinnen vor, die u.a. die Seminarreihe Customer Care Experience leiten.



MARTINA
FAHRBERGER

... ist am Land aufgewachsen und zog voll Neugier in die Welt



RUTH TERINK

... hat Humor und steht mit beiden Beinen im Leben



MAREIN ORRE

... liebt ihre Arbeit mit Menschen und ist begeistert von innovativen Produkten

Derzeit arbeitet sie am liebsten im Themenfeld ...

- ... Train-the-Trainer-Ausbildung
- ... Führungskräfteentwicklung
- ... Service- und Kundenorientierung (Programm-Managerin CCE)
- ... Interkulturelle Kompetenz
- ... Teambuilding
- ... Konfliktmanagement

- ... Führungskräfteentwicklung
- ... Service und Kundenorientierung
- ... Frauen in Führungsfunktionen
- ... Selbst-, Ressourcen- und Effektivitätsmanagement
- ... Kommunikation und lösungsorientierte Gesprächsführung

- ... Kundenorientierung
- ... Design Thinking und Innovation
- ... Business Model und Value Proposition Entwicklung
- ... Change Management
- ... lösungsorientierte Moderation

Andere sagen

- ... dass sie auch hört was nicht gesagt wurde
- ... sie immer mit Leidenschaft dabei ist
- ... sie Dinge gerne anpackt, umsetzt und ins Laufen bringt
- ... dass sie selten aufgibt
- ... das wertschätzt was sie umgibt

- ... dass sie Themen höchst praxisorientiert und bestens anwendbar vermittelt
- ... dass sie ein Gespür für Menschen hat und gleichzeitig Organisationen versteht
- ... dass sie sich bei ihr gut aufgehoben fühlen

- ... dass sie Themen gut auf den Punkt bringt
- ... dass es ihr darum geht, praxisnah zu arbeiten
- ... dass sie gerne über den Tellerrand hinausschaut und Neues lernt
- ... dass sie ihre Kunden dabei unterstützt, eigene unentdeckte Ressourcen zu erforschen

WER SIND WIR?

indigu HR Manufaktur ist einer der wenigen österreichischen Anbieter **hochwertiger, individuell geschneiderter Lehrgänge und Trainings für Führungskräfte**, MitarbeiterInnen im Kundenkontakt sowie internationaler Trainerausbildungen.

Jedes unserer Programme wird auf Ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten und dieser Prozess wird von Ihnen auch maßgeblich mitgestaltet.

indigu hat seit über **10 Jahren internationale Trainings- und Seminarerfahrung** mit Projekten u.a. in Brasilien, Japan, Indien, USA, China, Russland sowie nahezu allen europäischen Ländern.

Wir arbeiten nur mit **ausgesuchten, verlässlichen PartnerInnen** zusammen. Systemische Ausbildung, Senior-Qualität und breiter Erfahrungshintergrund sind garantiert. Das ermöglicht uns, Seminare und Lehrgänge weltweit anzubieten - mit österreichischem Charme und vielen systemischen Trainingsmethoden und Tools.

Auf www.indigu.at finden Sie alle zertifizierten TrainerInnen.

INDIGU. HR-MANUFAKTUR IST
EIN GARANT FÜR HOCHWERTIGE,
INDIVIDUELL GESTALTETE
TRAININGS UND BEGEISTERTE
KUNDEN!

KUNDENSTIMMEN

Dr. Michael Stanek, API Global & Managing Director Site Linz Austria, Patheon (part of Thermo Fisher Scientific)

Als Techniker/in oder Naturwissenschaftler/in von der Universität oder anderen Lehrinrichtungen kommend und dann plötzlich den Umgang mit Kunden aus unterschiedlichsten Kulturkreisen in komplexen Customer Service Projekten zu meistern, ist für manche Charaktere kein leichtes Unterfangen. Umso wichtiger ist es, dass alle Teammitglieder in einem kundenorientierten Projekt, aber auch in anderen Situationen, den Begriff Service richtig verstehen und vor allem leben. Genau dieser Feinschliff wird von Martina Fahrnberger in einem hervorragenden Seminar gegeben – toller Inhalt! Auch ich habe einiges dazugelernt.

Udo Bräu, Vorstand Meierhofer AG, München

Ich habe indigu schon öfter erlebt und war immer wieder von der Präsenz begeistert, mit dem die Trainer den Prozess begleiten. indigu wendet keine Standardschemata an, sondern entwickelt bedarfsbezogene, individuelle Zugänge. Ich schätze die Begleitung sehr!

Patheon
part of Thermo Fisher Scientific

Meierhofer

Wir freuen uns, dass wir aktuell u.a. folgende Kunden in diversen Programmen begleiten:

Austrian

SPARKASSE
Oberösterreich

DORR

ROTAX



AVL

Wir glauben an stabile
Partnerschaften und
arbeiten mit Menschen,
die auch gern mit uns
arbeiten.



individual guidance
HR manufaktur

Christoph Wolf

wolf@indigu.at
+43 680 31 55 00 1

Regina Schlipfing

schlipfing@indigu.at
+43 650 888 999 4

www.indigu.at

Landstraße 47
1. Stock
4020 Linz