

## Service Excellence

Kunden im Innen- und Außendienst durch perfekten Service begeistern

3-tägiges modular aufbauendes Training, inklusive

- Soll-Ist-Analyse im Vorfeld
- Schriftlich fixierte Entwicklungsschritte zwischen den Modulen
- Erfahrungspräsentationen / Best Practice
- Lernteams / Umsetzungs-Lernkontrolle
- Finaler Erwartungsaustausch
- Lehrmaterialien, PRO!Management-App & Nachhaltigkeits-Post



Sie sind im Kundenkontakt im Innen- oder Außendienst. Sie haben auch schwierige Gesprächssituationen mit Ihren Kunden? Ihre Rolle im Service ist entscheidend für die weitere Kundenbindung und damit für den Erfolg Ihres Unternehmens.

### Ziele und Nutzen

- Ziel dieses Trainings ist es, Ihren aktuellen Service-Stil zu analysieren sowie Stärken und Verbesserungspotenziale zu identifizieren.
- Gemeinsam erarbeiten wir Instrumente und Formulierungen, die Ihnen helfen, noch erfolgreicher zu werden. Im heute umkämpften Markt sind häufig Details im persönlichen Kontakt entscheidend für eine langfristige Kundenbindung.
- Sie betreuen Bestandskunden, die sich auch mit Beschwerden und Reklamationen an Sie wenden. Hier gilt es, diese langfristig vor einem Weggang zum Mitbewerber zu sichern.
- Unser Ziel ist es, Ihren aktuellen Kundenbindungsprozess zu analysieren und einzelne Stellschrauben zu finden, um Ihre Service-Instrumente kundenspezifisch anzupassen.
- Gemeinsam mit dem Trainer und im Best Practice-Austausch mit den anderen Teilnehmern erarbeiten Sie die einzelnen Instrumente.
- In unseren Praxisübungen trainieren Sie an Beispielen aus Ihrem beruflichen Alltag, erhalten Feedback, finden kreative Lösungen und erlernen neue Werkzeuge für Ihren beruflichen Alltag.
- Wir geben Ihnen Ideen und Instrumente mit auf den Weg, die Sie zwischen den einzelnen Trainingsmodulen ausprobieren und mit denen Sie Ihre eigenen Erfahrungen machen können. Wichtig ist uns, dass Sie authentisch bleiben und Ihr eigenes Wording in Ihrer Praxis verwenden.
- An den Folgemodulen arbeiten wir in der Gruppe gemeinsam weiter an Ihren Entwicklungen, basierend auf Ihren persönlichen Erfahrungen.

### Vorteile offenes Training

- ↳ Sie trainieren nicht mit eigenen Kollegen, sondern mit Teilnehmern aus anderen Unternehmen und können so ohne Vorbehalte und Hemmungen offen über Ihre Verbesserungspunkte sprechen.
- ↳ Der Erfahrungsaustausch mit Teilnehmern aus anderen Branchen und Hierarchiestufen öffnet Ihren „Blick über den Tellerrand“ und gibt Ihnen wertvolle Impulse für Ihren eigenen Berufsalltag in Ihrem Unternehmen.

### Modularer Aufbau / Kompetenz-Konzept

- Unser Training beginnt schon *vor* dem Training!  
Vier Wochen vor Trainingsstart erhalten Sie von uns eine E-Mail mit einem schriftlichen Interview zu Ihrer **Ist-Situation** und Ihren persönlichen Erwartungen. Für unsere Trainer ist es wichtig, Ihre Aufgaben, Verantwortung und **Ziele** zu kennen, um sich optimal auf Sie vorzubereiten.
- An **3 modular aufeinander aufbauenden Trainingstagen** arbeiten wir an Ihrem persönlichen Service-Stil. Das Training besteht aus einem zweitägigen Modul und einem eintägigen Modul nach einer ca. 4-wöchigen dazwischenliegenden Praxisphase.

- Die erarbeiteten Instrumente werden sofort in Praxisübungen ausprobiert und Sie erhalten direktes Feedback vom Trainer.
- An jedem Tag notiert sich jeder Teilnehmer die für ihn wichtigsten Erkenntnisse, Ideen und Instrumente („**Kompetenz-Entwicklungspunkte**“) auf unserem „Kompetenz-Entwicklungsbogen“. Die **konkrete Umsetzung (wie/wann)** wird ebenfalls schriftlich fixiert. Unser Trainer erhält hiervon eine Durchschrift, um die persönliche Entwicklung eines jeden Teilnehmers konkret begleiten zu können.
- Um die gesammelten Erfahrungen und Ihre persönlichen Entwicklungspunkte in der beruflichen Praxis anwenden zu können, haben Sie zwischen den einzelnen Trainingstagen **ca. 4 Wochen Zeit**. Damit geben wir Ihnen Gelegenheit, die neuen Werkzeuge und Ideen in Ihrem Alltag umzusetzen und neue Verhaltensweisen zu verinnerlichen.
- Innerhalb der Trainingsgruppe bilden wir **Lerntteams** aus je 2 - 3 Teilnehmern, die sich durch fest vereinbarte Telefonate bei der Umsetzung der neuen Werkzeuge und Ideen im Alltag gegenseitig unterstützen.
- Am darauffolgenden Trainingstag freuen wir uns auf Ihre persönlichen Erfahrungen und Resultate im beruflichen Alltag im Rahmen einer drei- bis fünfminütigen Präsentation („**Bericht**“). Sie erhalten Feedback vom Trainer und bei Fragen weitere Hinweise zur erfolgreichen Umsetzung. Außerdem soll jeder Teilnehmer die Highlights seiner Umsetzungserfolge für die Gruppe zusammenfassen - so erhalten alle Teilnehmer ein „Best of“.
- Am letzten Tag präsentieren Sie Ihre persönlichen **Umsetzungsergebnisse**. Gemeinsam mit der Gruppe und dem Trainer ziehen Sie Bilanz und erhalten weitere wertvolle Tipps für Ihren beruflichen Alltag.

## Kompetenz-Konzept (Grafik)



## Methodik und Nachhaltigkeit

- Sequenzielle Trainingsmodule mit dazwischenliegenden Praxisphasen
- Trainer-Input, Erfahrungsaustausch (Best Practice)
- Interaktive Praxisübungen / Simulationen (Trainer / Teilnehmer)
- Präsentationen mit anschließendem Feedback (Eigen- und Fremdeinschätzung)
- Einzel- und Teamübungen
- Lernteams (2-3 Teilnehmer) mit Austausch in den Praxisphasen (Coaching-Element „Intervision“)
- Nachhaltigkeits-Instrumente:
  - PRO!Management Kompakt: Alle wichtigen Instrumente kurz und prägnant auf DIN A6-Merkkarten
  - PRO!Management-App: Alle Merkkarten aus dem Training digital und viele weitere Funktionen
  - Nachhaltigkeits-Post: Brief nach 6 Monaten mit den wichtigsten eigenen Punkten aus dem Training

## Zielgruppe / Gruppengröße

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter im Innen- und Außendienst mit persönlichem (telefonischem oder direktem) Kundenkontakt, wie zum Beispiel Customer Care, Reklamationsbearbeitung, Help Desk, Kunden-Service, Kunden-Technik, Service-Hotline, etc.

- 🔄 Ziel unserer Trainer ist es, durch die verschiedenen Teilnehmer im offenen Training Synergieeffekte durch den Erfahrungsaustausch zu erzielen, so können Sie Ihren Blick noch einmal öffnen und von anderen Sichtweisen profitieren.

**Gruppengröße:** mindestens 6, maximal 10 Teilnehmer (Zielgröße)

Termine *	Ort	Tagungshotel *	Trainingsnummer
1. Mi. 10.10.2018	Hamburg		OT-SE-08.18
2. Do. 11.10.2018			
3. Fr. 09.11.2018			

\* Die Trainingszeiten sind von 09:30 Uhr bis 17:30 Uhr, das Tagungshotel wird mit der Auftragsbestätigung spätestens bekannt gegeben oder auf Anfrage.

## Inhalte / Themen (Auszug)

- Was ist mein persönlicher „Service-Stil“? (Analyse mit der LIFO®-Methode)
- Überprüfung meiner Grundeinstellung sowie meiner aktuellen Arbeits- und Herangehensweise
- Drei Wirkungsaspekte im Kundenservice
- Kommunikation mit meinem Ansprechpartner auf partnerschaftlicher Ebene
- Zielorientierte Gesprächsführung: überzeugende Formulierungen, mess- und kontrollierbare Ziele, konkreter Verbleib
- Struktur durch Ist-Ziel-Weg-Fragen: Formulierung offener Fragen, Anpassung des eigenen Redeanteils und Erfragen von Herzpunkten des Gesprächspartners
- Kundenbedürfnisse erkennen und analysieren. Fragetechniken, Korrespondenz und Lösungen individuell anpassen
- Kundenorientierter Service: Analyse und Ansatzpunkte für erfolgreiche Lösungen
- Positives Unterscheiden von Mitbewerbern mit Hilfe des Kano-Modells: Beachtung von Basis-, Leistungs-, Begeisterungs- und Rückweisungsmerkmalen
- Umgang mit unterschiedlichen Ansprechpartner-Typen (nach LIFO®) im täglichen Service
- Souveräne Wirkung am Telefon - auch bei persönlichen Angriffen
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen: Wie kann ich meine Kunden bei Einwänden, Reklamationen, Beschwerden, usw. sichern und von meiner (Win-Win-) Lösung begeistern?
- Professionelle und individuelle Präsentation des Nutzens meiner Lösung für den Kunden
- Gute betreute Kunden aus einer schwierigen Situation heraus als Botschafter für Weiterempfehlungen gewinnen
- Finden meines persönlichen ziel- und lösungsorientierten Servicestils

## Teilnahmegebühr

1.550 EUR zzgl. gesetzl. MwSt. pro Teilnehmer, darin enthalten:

- 3 Trainingstage
- Tagungspauschale im Seminar-Hotel in Höhe von 255 € (inkl. Mittagessen und 2 Kaffeepausen)
- Soll-Ist-Analyse (inklusive Auswertung und Vorbereitung durch den Trainer)
- Trainingsunterlagen (DIN A4-Ordner mit Merk-/Arbeitsblättern)
- PRO!Management Kompakt (DIN A6-Ordner mit allen wichtigen Instrumenten kurz und prägnant im Überblick)
- PRO!Management-App inkl. Push-Reminder
- PRO!Management Zertifikat
- Nachhaltigkeits-Post

## Anmeldung

- 1) mit nachfolgendem Anmeldebogen per Fax (+49 (0)221 / 64 303 62 - 9) mit Angabe der Trainingsnummer oder
- 2) per E-Mail an [anmeldung@pro-ag.de](mailto:anmeldung@pro-ag.de) oder
- 3) über unsere Homepage ([www.pro-ag.de](http://www.pro-ag.de))

## Anmeldung zum Training

(per Email an [anmeldung@pro-ag.de](mailto:anmeldung@pro-ag.de) oder per Fax an +49 (0)221 / 64 303 62 - 9)

Trainingstitel

Trainingsnummer

Trainingsinvestition (netto)

### Teilnehmer / Firma

Vorname, Name

Telefon

Positionsbezeichnung

Email

Firma

Anschrift (Straße, Nr., PLZ, Ort)

### Anmeldebestätigung bitte senden an

Vorname, Name

Telefon

Positionsbezeichnung

Email

falls abweichend: Firma, Straße, Nr., PLZ, Ort

### Rechnungsanschrift abweichend? Nein

falls abweichend: Firma, Straße, Nr., PLZ, Ort

### Anmeldung / Bestellnummer

Ihre Bestellnummer (SAP-, PO-, Referenz-Nr., etc.)

Ort, Datum

Unterschrift und Firmenstempel