

## 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 (Intervision)
- 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.
- In unseren Praxisübungen trainieren Sie an Beispielen aus Ihrem beruflichen Alltag, erhalten Feedback, finden kreative Lösungen und erlernen neue Werkzeuge für Ihren beruflichen Alltag.
- 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 den eigenen Berufsalltag.

### 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 drei 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 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 Lernteams 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. 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; 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

## 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

## 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 *   | Trainingsnummer |
|-------------------|---------|-----------------|
| 1. Di. 15.10.2019 | München | OT-SE-07.19     |
| 2. Mi. 16.10.2019 |         |                 |
| 3. Di. 19.11.2019 |         |                 |

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

## Teilnahmegebühr

1.550 € 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 E-Mail: [anmeldung@pro-ag.de](mailto:anmeldung@pro-ag.de) oder per Fax: +49 (0) 221 / 64 303 62-9

\_\_\_\_\_  
Titel des Trainings

\_\_\_\_\_  
Trainingsnummer & Tagungsort

\_\_\_\_\_  
Trainingsinvestition (netto)

### Teilnehmer- und Firmendaten

\_\_\_\_\_  
Titel, Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
Positionsbezeichnung

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Name der Firma

\_\_\_\_\_  
Anschrift der Firma (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort)

Anmeldebestätigung abweichend?

Nein

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
Positionsbezeichnung

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Falls abweichend: Firma, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort

Rechnungsadresse abweichend?

Nein

\_\_\_\_\_  
Falls abweichend: Firma, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort

### Bestätigung der Anmeldung

\_\_\_\_\_  
Umsatzsteuer-ID Nummer

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

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift und Firmenstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Pro Management ([http://pro-ag.de/agb/#AGB\\_OT](http://pro-ag.de/agb/#AGB_OT)) erkenne ich mit meiner Unterschrift an.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für offene Trainings

### § 1 Allgemeines

1. Es gelten ausschließlich unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen. Hiervon abweichende Bedingungen, benötigen zur Wirksamkeit die schriftliche und verbindliche Zustimmung der Pro Management AG. Aufhebungen, Abänderungen und zusätzliche Ergänzungen benötigen eine schriftliche Bestätigung seitens der Pro Management AG.
2. Für weitere und zukünftige Verträge mit den Vertragspartnern gelten auch unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### § 2 Preise / Investitionen

Die in den Angeboten und Verträgen aufgeführten Preise / Investitionen sind als Netto-Festpreise zu verstehen. Die gesetzliche Mehrwertsteuer ist gesondert aufgeführt. Sie behält ihre Wirksamkeit auch bei einem Rücktritt oder einem Annahmeverzug und wird weiterhin mit in Rechnung gestellt.

### § 3 Zahlung

1. Die Rechnung für die Gesamtinvestition wird sechs Wochen vor Trainingsstart gestellt. Der Betrag muss bis zwei Wochen vor dem Trainingsstart auf das auf der Rechnung angegebene Konto der Pro Management AG eingegangen sein.
2. Die Begleichung der offenen Forderungen hat kostenfrei auf das Konto der Pro Management AG zu erfolgen.
3. Eventuelle Verzugszinsen werden mit einem Aufschlag in Höhe von 5% zu dem Basiszinssatz nach § 1 des Diskont-Überleitungsgesetzes vom 09.06.1998 in Rechnung gestellt. Sollte für die Pro Management AG eine höhere Belastung durch einen höheren Zinssatz anfallen, wird diese umgehend im gleichen Umfang weiterberechnet. Für den Aufwand einer Mahnung wird eine Mahngebühr in Höhe von 20,00 € / Mahnung in Rechnung gestellt. Sollten darüber hinaus weitere Kosten für die Pro Management AG durch den Zahlungsverzug entstehen, werden diese Kosten dem Vertragspartner und auch dem Verursacher in Rechnung gestellt.

### § 4 Trainingsausführung

Die Pro Management AG behält sich vor, sowohl das Trainingshotel, als auch die Trainingstermine auf Grund der Buchungs- und Reservierungssituation zu ändern. Teilnehmer, die bereits gebucht haben, erhalten schnellstmöglich eine Buchungskorrektur. Ist der Teilnehmer mit dem neuen Trainingshotel und/oder den neuen Terminen nicht einverstanden, so kann er kostenlos stornieren.

Durch den Vertragsabschluss verpflichtet sich die Pro Management AG, die in dem Vertrag vereinbarten Termine und Trainingsdaten in vollem Umfang zu erfüllen. Davon ausgeschlossen sind Einwirkung und Auswirkung höherer Gewalt. Sollte ein Trainer der Pro Management AG ausfallen, wird die Pro Management AG einen für diesen Zweck sinnvollen Ersatz bereitstellen und den Vertragspartner umgehend informieren.

### § 5 Verschwiegenheitspflichten

1. Das während des Trainings ausgegebene Pro Management-Trainingsmaterial ist urheberrechtlich geschützt und darf nicht auch nur auszugsweise veröffentlicht, vervielfältigt oder an Dritte weitergegeben werden. Dieses gilt im gleichen Maße für elektronische Medien. Bei nachweislichem Verstoß behält sich die Pro Management AG rechtliche Schritte / Schadensersatzklagen vor.
2. Aufzeichnungen und Ausschnitte aus den Trainingssequenzen mit technischen Geräten verstoßen gegen die Trainingsvereinbarung und haben eine Vertragsstrafe in Höhe von mindestens 60.000,00 € zur Folge. Die Pro Management AG behält sich in diesem Fall die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche ausdrücklich vor.
3. Durch die Beauftragung der Pro Management AG sind wir dazu berechtigt, die für die erfolgreiche Durchführung des Trainings benötigten Daten im Sinne des BDSG zu erheben und ausschließlich für diesen Zweck zu verarbeiten oder verarbeiten zu lassen. Die Daten werden streng vertraulich behandelt.
4. Die Vertragspartner können sich auf die Verschwiegenheit aller im Zusammenhang mit dem jeweiligen Training verwendeten Informationen der Unternehmen und Trainingsteilnehmer berufen.

## § 6 Verschiebung, Umbuchung und Stornierung von Terminen

1. Bei einer Stornierung bis 12 Wochen vor dem Trainingsstart wird der Vertrag kostenlos storniert. Erfolgt eine Stornierung bis 6 Wochen vor dem Trainingsstart, erhebt die Pro Management AG 50% der Trainingsinvestition. Sollte eine Stornierung weniger als 6 Wochen vor dem geplanten Trainingsstart eingehen, so erhebt die Pro Management AG 100% der Trainingsinvestition.
2. Sofern keine schriftliche Absage vor dem Trainingsstart erfolgt, steht der Pro Management AG 100% der Trainingsinvestition zu.
3. Alle Stornierungen müssen schriftlich bei der Pro Management AG eingehen. Dies gilt ebenfalls für besondere Ausnahmen in Bezug auf die Stornierungsregelungen.
4. Sofern der Trainingsteilnehmer oder Vertragspartner eine Umbuchung des gesamten Trainings auf einen anderen Termin wünscht, muss dies bis mindestens 12 Wochen vor Trainingsstart erfolgen. Grundsätzlich kann das gesamte Training einmalig umgebucht werden.
5. Wird ein umgebuchtes Training von einem Trainingsteilnehmer oder Vertragspartner storniert, fallen 100% der Trainingsinvestition an.

## § 7 Qualitätssicherung der Trainingsmaßnahmen

Die beauftragte Trainingsmaßnahme wird im Sinne der Qualitätsgrundsätze der Pro Management AG durchgeführt. Ein Pro Management-Training ist geprägt von praxisnahen Beispielen und orientiert sich an den Bedürfnissen der Teilnehmer. Die Pro Management AG setzt ausschließlich Trainer ein, die mit dem hohen Trainingsstandard der Pro Management AG vertraut sind.

## § 8 Schadensersatz

1. Schadensersatzansprüche, ganz gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere auch Schadensersatzansprüche aus positiver Vertragsverletzung oder unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden ist vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt worden. Im Falle von Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten wird auch für leichte Fahrlässigkeit gehaftet.
2. Die Haftung ist beschränkt auf vorhersehbare und vertragstypische Schäden. Diese Beschränkung gilt nicht, wenn gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte der Pro Management AG die Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt oder die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursacht haben.

## § 9 Erfüllungsort, Gerichtsstand

1. Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ist der Geschäftssitz der Pro Management AG Erfüllungsort.
2. Es ist deutsches Recht anwendbar. Jede Vertragspartei kann die andere auch an deren allgemeinem Gerichtsstand verklagen.

## § 10 Salvatorische Klausel

Sollte eine der vorstehenden Regelungen unwirksam sein, behalten die übrigen Bedingungen weiterhin ihre Gültigkeit. An die Stelle der unwirksamen Klausel tritt sodann die gesetzliche Regelung. Soweit eine gesetzliche Regelung nicht besteht, sind die Parteien verpflichtet, eine Vereinbarung zu treffen, die dem mit der unwirksamen Klausel beabsichtigten und wirtschaftlich verfolgten Zweck am nächsten kommt.

## § 11 Datenschutz

1. Im Hinblick auf die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes weisen wir Sie darauf hin, dass die Speicherung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Vertrags erfolgt.
2. Ihre geschäftlichen Kontaktdaten werden von Pro Management für Marketingzwecke in der Weise genutzt, Ihnen Trainingsprogramme und Seminarinformationen des Veranstalters per Post zu übersenden.
3. Sie können der Nutzung, Verarbeitung bzw. Übermittlung Ihrer Daten zu Marketingzwecken jederzeit durch Mitteilung an Pro Management widersprechen bzw. Ihre Einwilligung widerrufen. Nach Erhalt Ihres Widerspruchs bzw. Widerrufs wird Pro Management die hiervon betroffenen Daten nicht mehr zu Marketingzwecken nutzen und verarbeiten bzw. die Zusendung von Werbemitteln unverzüglich einstellen. Link zur Datenschutzerklärung: [www.pro-ag.de/datenschutz](http://www.pro-ag.de/datenschutz)