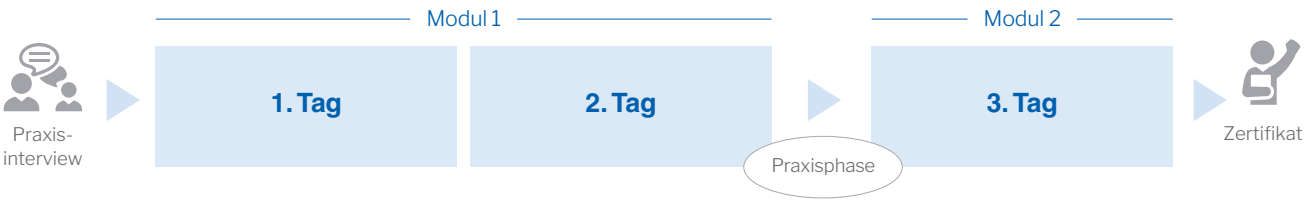
+49 221 6430362-0

Service Excellence

Optimaler Service für die erfolgreiche Kundenkommunikation

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.

3-tägiges modular aufbauendes Training



- Soll-Ist-Analyse im Vorfeld
- Schriftlich fixierte Entwicklungsschritte zwischen den Trainingsmodulen
- Analyse des persönlichen Service-Stils nach LIFO®
- Erfahrungspräsentationen/Best Practice
- Lernteams/Umsetzungs-Lernkontrolle
- Finaler Erwartungsaustausch
- Lehrmaterialien und PRO!Management-App

Ziele des Trainings

- Analyse des aktuellen Service-Stils und Erkennen von Verbesserungspotentialen.
- Gemeinsames Erarbeiten von Instrumenten und Formulierungen für eine noch erfolgreichere Kommunikation – Pflege der Details!
- Langfristige Firmenbindung von Bestandskunden, die sich mit Beschwerden und Reklamationen an Sie wenden.
- Analyse des aktuellen Kundenbindungsprozesses und kundenspezifische Anpassung der Service-Instrumente.
- Erarbeiten einzelner Instrumente gemeinsam mit dem Trainer und im Best Practice-Austausch mit den anderen Teilnehmern.
- In Praxisübungen trainieren die Teilnehmer an Beispielen aus dem beruflichen Alltag, erhalten Feedback, finden kreative Lösungen und erlernen neue Werkzeuge für den Arbeitsprozess.
- Der Trainer gibt den Teilnehmern Ideen und Instrumente mit auf den Weg, die sie zwischen den einzelnen Trainingsmodulen anwenden und mit denen sie eigene Erfahrungen machen können. Wichtig ist, dass sie authentisch bleiben und ein eigenes Wording in der Praxis verwenden.
- In den Folgemodulen arbeiten die Teilnehmer in der Gruppe gemeinsam an ihren Entwicklungen, basierend auf den persönlichen Erfahrungen.

© Pro Management AG

+49 221 6430362-0

Inhalte und Themen

- Die drei Wirkungsgrundsätze im Kontakt mit dem Kunden: Wirkung im Erstkontakt, Pflege der Details und bewusstes Wirken
- Analyse des persönlichen Service-Stils nach LIFO®
- Positiver Kundenkontakt: Positive Einstellung zum Kunden, ehrliches Interesse und Respekt, gute Vorbereitung und professionelles Auftreten
- WIN-WIN-Partnerstrategie: Partnerschaftliche Kommunikation und Verhandlungen auf Augenhöhe
- Servicefallen: Werte-, aktivitäts-, logik- und kooperationsorientierte Konzentration auf eigene Stärken
- Professioneller Erstkontakt mit dem Kunden: Positiver erster Eindruck, gemeinsame Vorgehensweise im Gesprächsablauf, offene Fragen zur Erwartung des Kunden und aktives Zuhören
- Interesse am Kunden und Analyse von Kundenbedürfnissen: Anpassung von Fragetechniken, Korrespondenz und Lösungen
- Kundenrückmeldungen und Erreichen eines positiven Abschlusses
- Einwandbehandlung: Positive Haltung zum Kunden, richtige Interpretation von Informationen und Signalen des Kunden, offene Fragen und zielorientierte Antworten, Denken in Lösungen
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen: Richtiges Ansprechen von Kunden bei Einwänden, Reklamationen und Beschwerden, Erreichen einer begeisternden Win-Win-Situation
- Sprechunarten und bewusstes Einsetzen von Sprache: Vermeiden von Konjunktiven, Pausenfüllern, Weichmachern und Suggestivformulierungen
- Führen von Kundenbindungsgesprächen: Gesprächsplanung, Darstellung von Stärken, Zusammenarbeit und Verbesserungspunkten aus Kundensicht, Formulierung von Erwartungen
- Erfolgreiche und souveräne Wirkung am Telefon: Positive Kommunikation, hörbares Lächeln (auch bei persönlichen Angriffen), Einsatz von Sprache und Pausen
- Professionelles Networking: Ermittlung interner und externer Ansprechpartner, Erstellung eines Organigramms

Weitere Infos unter:
www.pro-ag.de

Zielgruppe / Gruppengröße

Zielgruppe: Mitarbeiter im Innen- und Außendienst mit persönlichem (telefonisch, direkt) Kundenkontakt, z.B. Customer Care, Reklamationsbearbeitung, Help Desk, Kunden-Service, Kunden-Technik, Service-Hotline

Ziel der Trainer ist das Erreichen von Synergieeffekten durch den Erfahrungsaustausch der Teilnehmer – so können sie ihren Blick noch einmal öffnen und von anderen Sichtweisen profitieren.

Gruppengröße: Mind. 4, max. 12 Teilnehmer

Investition

1.550,00 €
pro Teilnehmer, zzgl. gesetzl. MwSt.

3 Präsenztrainingstage
inkl. Tagungspauschale im Seminar-Hotel
in Höhe von 255,00 €

Anmeldung

- Soll-Ist-Analyse (Individuelles Praxisinterview)
- Merk- und Arbeitsblätter (DIN A4-Ordner)
- PRO!Management-Kompakt (DIN A6-Ordner mit Merkkarten)
- PRO!Management-Zertifikat
- PRO!Management-App

© Pro Management AG

+49 221 6430362-0

Terminübersicht

Service Excellence

Optimaler Service für die erfolgreiche Kundenkommunikation

Investition € 1.550,00

Köln		**OT-SE-03.22**
1. Tag	Di.	16.08.2022
2. Tag	Mi.	17.08.2022
3. Tag	Di.	13.09.2022

© Pro Management AG

+49 221 6430362-0

Anmeldung zum Training

Service Excellence

Titel des Trainings

Trainingsnummer und Tagungsort

Trainingsinvestition (netto)

Teilnehmer- und Firmendaten

Titel, Name, Vorname

Telefon

Positionsbezeichnung

E-Mail

Name der Firma

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

Anmeldebestätigung bitte senden an

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

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

Ort, Datum

Unterschrift und Firmenstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Pro Management AG (http://pro-ag.de/agb/) erkenne ich mit meiner Unterschrift an.

© Pro Management AG

AGB

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

1. 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.
2. Die Angebote und Verträge für Präsenztrainings beinhalten neben dem Gesamttraining auch die Kosten für Tagungsraum, Getränke, Snacks und Mittagessen am Tagungsort. Gebühren für Anreise, Übernachtung und Parken trägt der Kunde selbst.

§ 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 Höhere Gewalt

Höhere Gewalt (z.B. Kriege, Reaktorunfälle, Pandemien/Epidemien, terroristische Anschläge, Naturkatastrophen), Arbeitskämpfe, Unruhen, behördliche Maßnehmen und sonstige unvorhersehbare, unabwendbare und schwerwiegende Ereignisse befreien die Vertragspartner für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von den Leistungspflichten. Dies gilt auch, wenn diese Ereignisse zu einem Zeitpunkt eintreten, in dem sich der betroffene Vertragspartner im Verzug befindet. Die Vertragspartner sind verpflichtet, im Rahmen des Zumutbaren unverzüglich die erforderlichen Informationen zu geben und ihre Verpflichtungen den veränderten Verhältnissen nach Treu und Glauben anzupassen.

§ 6 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.

§ 7 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.

§ 8 Qualitätssicherung der Trainingsmaßnahmen

Die beauftrage 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.

§ 9 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.

§ 10 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.

§ 11 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.

§ 12 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

© Pro Management AG