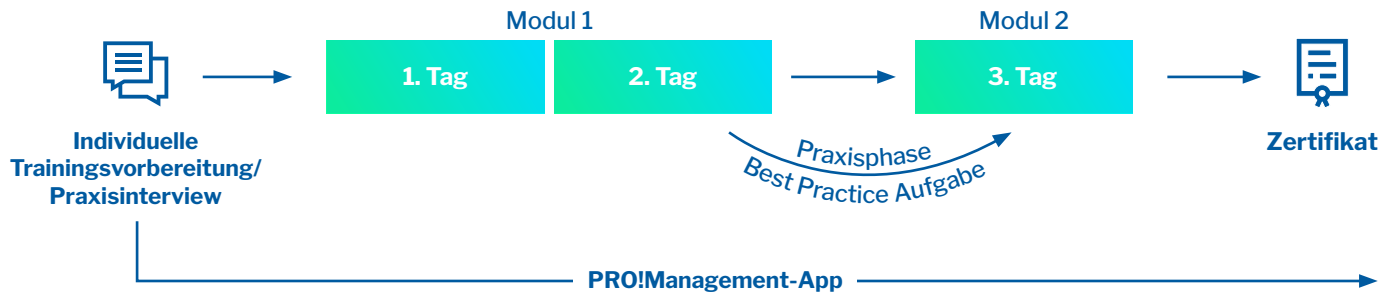


SERVICE EXCELLENCE

Optimaler Service für die erfolgreiche Kund:innenkommunikation

Sie sind im Kund:innenkontakt im Innen- oder Außendienst. Sie haben auch schwierige Gesprächssituationen mit Ihren Kund:innen. Ihre Rolle im Service ist entscheidend für die weitere Kund:innenbindung und damit für den Erfolg Ihres Unternehmens.

3-TÄGIGES MODULAR AUFBAUENDES TRAINING



PRO!
MANAGEMENT

- 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

IHR GEWINN

Soll-Ist-Analyse im Vorfeld

Schriftlich fixierte Entwicklungsschritte zwischen den Trainingsmodulen

Analyse des persönlichen Service-Stils nach LIFO®

Erfahrungspräsentationen/Best Practice

Lerntteams/Umsetzungs-Lernkontrolle

Finaler Erwartungsaustausch

Lehrmaterialien

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 Bestandskund:innen, die sich mit Beschwerden und Reklamationen an Sie wenden.

Analyse des aktuellen Kund:innenbindungsprozesses und kundenspezifische Anpassung der Service-Instrumente.

Erarbeiten einzelner Instrumente gemeinsam mit dem/der Trainer:in und im Best Practice-Austausch mit den anderen Teilnehmer:innen.

In Praxisübungen trainieren die Teilnehmer:innen an Beispielen aus dem beruflichen Alltag, erhalten Feedback, finden kreative Lösungen und erlernen neue Werkzeuge für den Arbeitsprozess.

Der/die Trainer:in gibt den Teilnehmer:innen 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:innen in der Gruppe gemeinsam an ihren Entwicklungen, basierend auf den persönlichen Erfahrungen.

AUSZUG INHALTE UND THEMEN

Die drei Wirkungsgrundsätze im Kontakt mit den Kund:innen: Wirkung im Erstkontakt, Pflege der Details und bewusstes Wirken

Analyse des persönlichen Service-Stils nach LIFO®

Positiver Kund:innenkontakt: Positive Einstellung zu Kund:innen, ehrliches Interesse und Respekt, gute Vorbereitung und professionelles Auftreten

WIN-WIN-Partner:innenstrategie: Partnerschaftliche Kommunikation und Verhandlungen auf Augenhöhe

Servicefallen: Werte-, aktivitäts-, logik- und kooperationsorientierte Konzentration auf eigene Stärken

Professioneller Erstkontakt mit den Kund:innen: Positiver erster Eindruck, gemeinsame Vorgehensweise im Gesprächsablauf, offene Fragen zur Erwartung der Kund:innen und aktives Zuhören

Interesse an Kund:innen und Analyse von Kund:innenbedürfnissen: Anpassung von Fragetechniken, Korrespondenz und Lösungen

Kund:innenrückmeldungen und Erreichen eines positiven Abschlusses

Einwandbehandlung: Positive Haltung zu Kund:innen, richtige Interpretation von Informationen und Signalen der Kund:innen, offene Fragen und zielorientierte Antworten, Denken in Lösungen

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen: Richtiges Ansprechen von Kund:innen bei Einwänden, Reklamationen und Beschwerden, Erreichen einer begeisternden Win-Win-Situation

Sprechunarten und bewusstes Einsetzen von Sprache: Vermeiden von Konjunktionen, Pausenfüllern, Weichmachern und Suggestivformulierungen

Führen von Kund:innenbindungsgesprächen: Gesprächsplanung, Darstellung von Stärken, Zusammenarbeit und Verbesserungspunkten aus Kund:innensicht, 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:innen, Erstellung eines Organigramms



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



Zielgruppe: Mitarbeiter:innen im Innen- und Außendienst mit persönlichem Kund:innenkontakt, z.B. Customer Care, Reklamationsbearbeitung, Help Desk, Kund:innen-Service, Kund:innen-Technik, Service-Hotline



Gruppengröße: Mind. 4, max. 12 Teilnehmer:innen

Dieses Training bieten wir als offenes und maßgeschneidertes Inhouse-Training an. Bei Interesse kontaktieren Sie uns gerne.

 +49 221 6430362-0

 info@pro-ag.de

 [Zum Shop](#)