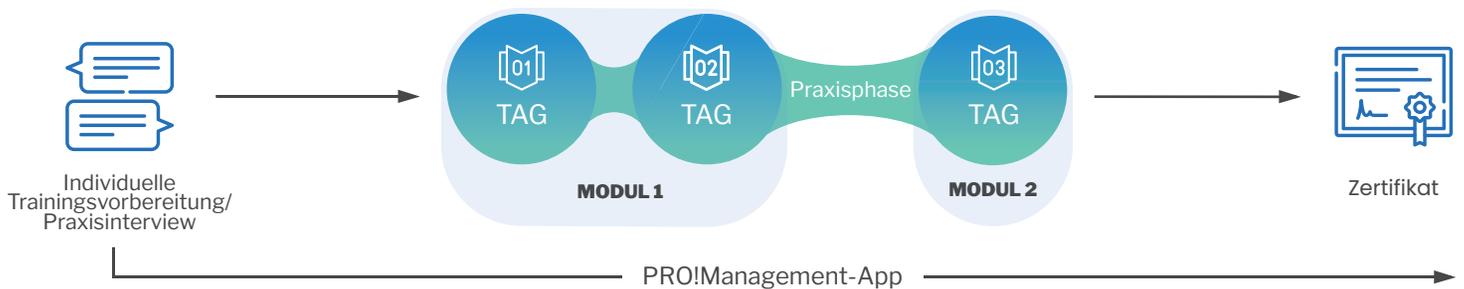


Service Excellence

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



01

Ziele des Trainings

- Analyse des aktuellen Service-Stils
- Erkennen von Verbesserungspotentialen
- Steigerung der positiven Abschlüsse

02

Trainingsinstrumente

- Schriftlich fixierte Entwicklungsschritte zwischen den Trainingsmodulen
- Erfahrungspräsentationen / Best Practice / Feedback
- Lernteams/Umsetzungs-Lernkontrolle
- Finaler Erwartungsaustausch

03

Materialien

- Soll-Ist-Analyse / Trainingsvorbereitung
- Merk- und Arbeitsblätter
- PRO!Management-Kompakt / Merkkarten
- PRO!Management-Zertifikat
- PRO!Management-App

PRO!
MANAGEMENT

Kontaktieren Sie uns

+49 221 6430362-0

Zollstockgürtel 59, D-50969 Köln

info@pro-ag.de

www.pro-ag.de



AUSZUG INHALTE UND THEMEN

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

Analyse des persönlichen Service-Stils nach LIFO®

Positiver Kundenkontakt: Positive Einstellung zu 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 den Kunden: Positiver erster Eindruck, gemeinsame Vorgehensweise im Gesprächsablauf, offene Fragen zur Erwartung der Kunden und aktives Zuhören

Interesse an Kunden und Analyse von Kundenbedürfnissen: Anpassung von Fragetechniken, Korrespondenz und Lösungen

Kundenrückmeldungen und Erreichen eines positiven Abschlusses

Einwandbehandlung: Positive Haltung zu Kunden, richtige Interpretation von Informationen und Signalen der Kunden, offene Fragen und zielorientierte Antworten

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen: Richtiges Ansprechen von Kunden bei Einwänden, Reklamationen und Beschwerden, Erreichen einer begeisterten Win-Win-Situation

Sprecharten und bewusstes Einsetzen von Sprache: Vermeiden von Konjunktiven, Pausenfüllern, Weichmachern und Suggestivformulierungen

Führen von Kundenbindungsgesprächen: Gesprächsplanung, Darstellung von Stärken, Zusammenarbeit und Verbesserungspunkten

Erfolgreiche und souveräne Wirkung am Telefon: Positive Kommunikation und Einsatz von Sprache und Pausen

Professionelles Networking: Ermittlung interner und externer Ansprechpartner, Erstellung eines Organigramms



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



Gruppengröße: Mind. 4, max. 12 Teilnehmende



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



+49 221 6430362-0



Zollstockgürtel 59, D-50969 Köln



info@pro-ag.de



www.pro-ag.de

