



Seminar Kundenorientierung

Das Seminar ist firmenbezogen, also für eine interne Schulung.

Den Teilnehmern soll bewusst werden wie wichtig Dienstleistungsverhalten ist. Sie sollen in Zukunft bewusster als Dienstleister auftreten und unternehmerischer denken und handeln. Sie sollen Aufträge und Mandate kundenorientierter behandeln.

Guter Kundenservice bringt Kundenbindung und fördert weitere Aufträge.

Die Teilnehmer sollen das Erfahrene direkt in ihrer Praxis anwenden können.

Ziele

- Wie sehen die Dienstleistungen in unserem Betrieb, meiner Abteilung aus?
- Wo sind wir stark? Wo können wir uns verbessern?
- Dienstleistungsstandards festlegen.
- Dienstleistungsverhalten als Vorbild.
- Dienstleistungsbereitschaft der Mitarbeiter fördern.
- Den Mitarbeitern bewusst machen was Dienstleistung bedeutet.
- Professioneller Umgang mit Reklamationen.
- Kommunikation (verbal und schriftlich) mit den Kunden stärken und verbessern.

Themen

- Was sind Dienstleistungen?
- Dienstleistungen und Führung.
- Kommunikationsebenen
- Kommunikation mit Kunden
- Zuhören
- Körpersprache, Auftritt, Freundlichkeit
- Selbstsicherheit gegenüber Kunden
- Informieren
- Kunden nicht warten lassen
- Wahrnehmung
- Selbst- und Fremdbild
- Reklamationsbehandlung
- Praktische Übungen

Während der Schulung behandeln wir immer wieder Beispiele aus der Praxis.

Die Seminarthemen werden den Gruppen entsprechend angepasst.



Vorgehen

Die Schulung **dauert einen Tag**. Die Schulung ist unterteilt in Theorieblocks und praktische Übungsteile. Im Theorieblock werden die Teilnehmer in ihre Aufgabe eingeführt.

Die Teilnehmer erfahren an **praxisbezogenen Beispielen** was Dienstleistungsverhalten bedeutet und bewirkt.

Methoden

- Kurze Vorträge
- Präsentationen
- Einzel- und Gruppenarbeiten
- Fallbearbeitungen
- Gruppendiskussionen

Termine und Kosten

Bitte rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine Nachricht!

Ich freue mich auf unser Gespräch. Vielen Dank.

Eberle Kommunikation

Breitackerstrasse 8

8542 Wiesendangen

Telefon 052 337 40 63

Mobil 079 609 87 36

E-Mail: info@e-seminare.ch