



# Servicequalifizierung I

## das persönliche Verhalten – der Schlüssel zur Kundenorientierung

### Ihr Nutzen

Durch Ihr persönliches Auftreten steigern Sie Ihre Fähigkeiten, Ihr Unternehmen professionell zu vertreten. Im ersten Teil liegt der Schwerpunkt auf der Kommunikation und dem Erkennen der Kundenerwartungen.

### Lernziele

Die Teilnehmer

- sind sich der Bedeutung ihrer Arbeit auf die Kundenloyalität bewusst
- erkennen die Bedeutung ihrer technischen Arbeit in Verbindung mit ihrem persönlichen Auftreten
- sind für die bewussten und unterbewussten Kundenerwartungen sensibilisiert
- erkennen die Schlüsselerlebnisse – Touch Points – bei ihren Kunden
- lernen Methoden einer effektiven Kommunikation und üben deren Anwendung

### Teilnehmer

Mitarbeiter aus dem Service- und Supportbereich, Inbetriebsetzer und -nehmer, die vor Ort mit dem Kunden zusammenarbeiten, Serviceinnendienst

### Voraussetzungen

keine

### Inhalte

- Abhängigkeit zwischen der eigenen Einstellung und dem daraus resultierenden Verhalten und Auftreten
- Eisbergtheorie und Kundenerwartungen
- Bedeutung von Bedürfnissen
- persönlicher Einflussbereich auf die Kundenwahrnehmung
- Grundlagen der Kommunikationstechniken (Was ich sage! – und – Wie ich es sage!)
- Erkennen entscheidender Touch Points
- Voraussetzungen eines erfolgreichen Serviceeinsatzes
- Vorgehensweisen im Umgang mit den verschiedenen Berührungspunkten – Touch Points

### Methoden

Interaktive Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit Videoauswertung, Selbsteinschätzung

Im Seminar erstellt jeder Teilnehmer auf der Basis der Selbsteinschätzung einen individuellen Aktionsplan

### Dauer

2 Tage

### Sprache

Deutsch, Englisch

### Weitere Informationen erhalten Sie:

Michael Rammler  
Bühlstraße 19  
D-72172 Renfrizhausen  
**tel:** + 49 (0) 7454 980 8004  
**mail:** [info@global-experts.eu](mailto:info@global-experts.eu)  
**web:** [www.global-experts.eu](http://www.global-experts.eu)



**Ziele werden Wirklichkeit**