



Servicequalifizierung II

Bewusste Steuerung des persönlichen Kommunikationsverhaltens

Ihr Nutzen

Im zweiten Modul erarbeiten Sie die Erkenntnisse über Ihre Verhaltenstendenzen. Basierend auf Ihren Präferenzen entwickeln Sie Vorgehensweisen, die Ihnen einen optimalen Umgang mit Ihrem Kunden ermöglichen.

Lernziele

Die Teilnehmer

- bewerten die Kundenmeinung nicht als persönlichen Angriff, sondern erkennen die Chance in der Zusammenarbeit.
- erkennen die subjektive Realität des Kunden als Ergebnis seiner Wahrnehmung unserer Arbeit
- erkennen die Bedeutung von Verhaltenspräferenzen in der Kommunikation
- sind sich den Auswirkungen der eigenen Verhaltenstendenz auf die Zusammenarbeit bei ihrem Kunden bewusst
- erkennen die Notwendigkeit zur Anpassung des eigenen Verhaltens zur positiven Steuerung der Gespräche

Teilnehmer

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

Voraussetzungen

Modul I oder äquivalentes Seminar

Inhalte

- von der Erwartung über die Wahrnehmung zur Realität – dem Kundenerlebnis
- typische Fehlinterpretationen bei der Einschätzung der Kundenerwartungen
- erkennen der eigenen Verhaltenstendenz
- Möglichkeiten zur Einschätzung der Kundenverhaltenstendenz
- Zusammenspiel der Verhaltenstendenzen. Was funktioniert unbewusst, wo müssen wir aufpassen
- Erarbeiten von individuellen Vorgehensweisen zum Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen

Methoden

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

Im Seminar erstellt jeder Teilnehmer auf der Basis seiner Verhaltenstendenz 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
web: www.global-experts.eu



Ziele werden Wirklichkeit