



# Servicequalifizierung IV - Talentprogramm

## Der bewusste Umgang mit der eigenen Persönlichkeit als Schlüssel zum Erfolg!

### Ihr Nutzen

In diesem Modul lernen Sie die Effektivität Ihres Arbeitsverhaltens als Ergebnis Ihrer Persönlichkeit kennen. Sie sind sich der Auswirkungen bewusst und erarbeiten Strategien auf der Basis Ihrer Stärken.

### Lernziele

Die Teilnehmer

- erkennen ihre eigenen Persönlichkeitsmerkmale und deren Auswirkungen auf ihr Arbeitsumfeld
- erlernen Methoden zur Selbststeuerung und Selbstmotivation
- erarbeiten ein breites Spektrum der Kommunikationsmöglichkeiten basierend auf den eigenen Persönlichkeitsmerkmalen und den unterschiedlichen Kundentypen
- erkennen ihre persönlichen Stressfaktoren, die Auswirkung auf ihr Verhalten sowie Methoden zum professionellen Umgang

### Teilnehmer

Mitarbeiter aus dem Service- und Supportbereich, Inbetriebsetzer und -nehmer, die vor Ort mit dem Kunden zusammenarbeiten sowie dem Serviceinnendienst die eine exponierte oder Vorbildfunktion darstellen

### Voraussetzungen

Module I – III oder äquivalente Seminare

### Inhalte

- erstellen des eigenen Persönlichkeitsprofils und dessen Auswirkung auf die eigene Tätigkeit
- Herleitung von Verhaltensanpassungen basierend auf dem individuellen Profil
- erkennen der persönlichen Treiber und Motivatoren
- Umgang mit dem „inneren Schweinehund“ – aktive Gegenmaßnahmen
- erarbeiten eines individuellen „reward“ Systems zur Steigerung der Selbstmotivation
- Methoden zum Umgang mit dem persönlichen Abbau von Stresssituationen

### Methoden

Interaktive Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit Videoauswertung, Selbst- und Fremdeinschätzungen

Im Seminar erstellt jeder Teilnehmer auf der Basis seiner Persönlichkeit 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**