



Servicequalifizierung – Führungskräfte

Praktische Unterstützungshilfen und Anleitung zur Servicequalifizierung der eigenen Mitarbeiter!

Ihr Nutzen

Dieser Kurs bietet Ihnen die entscheidenden Hinweise und Methoden, um Ihre Mitarbeiter in der Servicequalifizierung zu unterstützen. Durch den Praxisbezug ist die vermittelte Unterstützung direkt umsetzbar.

Lernziele

Die Teilnehmer

- verstehen den in der Seminarreihe vermittelten Gesamtprozess und erkennen die Bedeutung für ihre tägliche Arbeit
- setzen sich mit der Thematik der Berührungspunkte (Touch Points) auseinander und können diese in ihrem Bereich gezielt ansprechen
- bekommen Hinweise und Tipps zur zielgerichteten Unterstützung ihrer Mitarbeiter im Verhaltensbereich
- erhalten Vorschläge für Umsetzungsmaßnahmen sowie deren Kontrolle und erarbeiten konkrete Aktionspläne

Teilnehmer

Vorgesetzte und Führungskräfte aus dem Service- und Supportbereich, der Inbetriebsetzung oder dem Serviceinnendienst

Voraussetzungen

keine

Inhalte

- Grundverständnis zu den unterschiedlichen Kundenverhaltenstypen und deren Erwartungen
- Bedeutung der Unterstützung durch die Führungskraft auf den Umsetzungserfolg
- Unterstützung zum Ansprechen und Gestalten der Touch Points
- Hilfestellungen zum Anleiten und Nachverfolgen der Mitarbeitermaßnahmen für eine aktive Kundenbetreuung
- Tipps für spezielle Mitarbeitersituationen unter Berücksichtigung der individuellen Verhaltensweisen
- Hinweise zur Unterstützung und Kontrolle der individuellen Aktionspläne

Methoden

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

Im Seminar erstellt jeder Teilnehmer auf der Basis seiner Verhaltenstendenz einen individuellen Aktionsplan

Dauer

1 Tag

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