

Kundenorientierung und Dienstleistungsmentalität

Seminar (1 Tag) für Mitarbeiter + Führungskräfte



IHRE TRAINERIN

- Patrizia Kaiser
- HR Expertin, Trainerin und Coach
- Service Erfahrung aus der Fünf-Sterne Hotellerie
- 16 Jahre Praxiserfahrung im Recruiting / HR / Training
- Gründerin von HR & Perspektiven
- MBA, BA (Hons)
- Seminare auf Deutsch und Englisch

METHODEN

- Interaktive Impulsvorträge
- Kreativitätsmethoden wie Brainwalks, Design Thinking etc.
- Einzelübungen + Gruppenarbeit
- Plenumsdiskussionen
- Rollenspiele
- Elemente aus dem systemischen Coaching
- Nachhaltiges Lernen durch Verankerungsmethoden

KONDITIONEN

- 1 Tag (inhouse, in Ihren Räumlichkeiten oder extern)
- 2 - 12 Teilnehmer
- Auf Ihre Bedürfnisse anpassbar
- 1980 Euro netto zzgl. Reisekostenpauschale, inkl. Unterlagen und Nachbereitung

SEMINARZIEL

SIE ERLERNEN

- wer alles Ihr Kunde ist, und warum
- wie Sie aus Schnittstellen Nahtstellen machen können
- nach welchen Kriterien Sie Nutzen messen können
- was Ihr Kunde erwartet
- welche Verhaltensweisen notwendig sind, um kundenorientiert zu arbeiten
- welche Ergebnisse Sie mit einer ausgeprägten Dienstleistungsmentalität erreichen können
- welche Service-Standards sich für Ihren beruflichen Kontext eignen
- welche Instrumente aus dem Bereich der konstruktiven Kommunikation hilfreich sein können
- wie Sie Einwänden und Beschwerden lösungsorientiert begegnen

INHALTE

SCHWERPUNKTE

- Unser Kunde und unsere Einstellung ihm gegenüber
- Wie wir unsere Arbeit aus Abnehmersicht beurteilen und welche Standards wir anwenden sollten, um eine Dienstleistungsmentalität an den Tag zu legen
- Geeignete Verhaltensweisen, um kundenorientiert zu agieren
- Wie Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen ganz konkret aussehen kann und soll: Servicestandards
- Wie die Unternehmenskultur nachhaltig auf Kundenorientierung ausgerichtet werden kann
- Konstruktive Kommunikation, geeignete Wortwahl, unerstützende Körpersprache
- Möglichkeiten zu Messung der Kundenorientierung

KONTAKT



Kaiser@hrundperspektiven.de



www.hrundperspektiven.de



+49 (0) 176 63336915