



■ Dienstleistung und Service

Der „richtige“ Umgang mit unseren Kunden

Unsere Kunden entscheiden über die Qualität unserer Dienstleistung. Ihre subjektive Wahrnehmung ist die maßgebliche Bewertungsgrundlage. Die Herausforderung im Bereich Service und Dienstleistung besteht darin, diese Erwartung zu kennen und sich über das eigene Verhalten und dessen Wirkung bewusst zu sein.

Ziel dieses Seminars ist es, den Teilnehmern einen Spiegel vorzuhalten und sich über die Wirkung der eigenen Person bewusst zu werden. Je besser wir uns selber kennen und das Verhalten der Gesprächspartner einschätzen lernen, desto leichter können wir auch in schwierigen Gesprächssituationen „richtig“ reagieren.

Inhalte:

- **Wie erkennen wir unterschiedliche Kundentypen und stellen uns darauf ein?**
- Der erste Eindruck
- Die Grundeinstellung in der Kommunikation
- Die verschiedenen Kundentypen
- Die vielen Seiten einer Nachricht
- **Wie wichtig ist meine Persönlichkeit im Umgang mit dem Kunden?**
- Der Umgang mit schwierigen Situationen
- Die konstruktive Rückmeldung

Teilnehmer und Zielgruppe:

- Unternehmer und Führungskräfte
- Mitarbeiter mit Kundenkontakt
- Dienstleister

Ihr Trainer:

- Dorte Hoffmann
Trainerin und Coach

Preise:

- 390,- EUR inklusive Verpflegung (zzgl. USt.)
- Für Inhouselösungen erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot