

Beispiel-Angebot: 2 Tage Kundenorientierung

Anlass des Trainings:

Service und Selbstverständnis der Mitarbeiter im Kundenkontakt per Telefon und Brief / Email stärken

Leistung:

Durchführung eines am Bedarf der Teilnehmer orientierten Trainings zum Thema Kundenorientierung. Dabei nehmen wir Bezug auf die Unternehmensleitbilder, leiten entsprechende Verhaltensmodelle ab und üben.

Methoden:

Gruppenarbeit, Übungen am Fallbeispiel, Rollenspiel, Einzelübung. Durch unseren Methodenmix können wir sehr differenziert die Teilnehmer fordern und fördern.



Inhalte: (Beispielauswahl)

- Kundenorientierung und Leitbilder
- Grundlagen effektiver und wertschätzender Kommunikation
- Gesprächsführung von A - Z
- Innere Einstellung
- „schwierige Kunden“ - gibt es das?
- Schriftliche Korrespondenz
- Telefongespräche proaktiv führen
- Einwänden positiv begegnen
- Kundenfeedback systematisch einholen und auswerten

Ziele: (weitere Ziele nach Absprache)

- Die Teilnehmer haben ein klares Verhaltensschema im Umgang mit ihren Kunden entwickelt
- Die Teilnehmer haben Vorlagen für die wichtigsten schriftlichen Korrespondenzen erarbeitet
- Die Teilnehmer erkennen die Wirkung ihrer Worte und können gezielt eine positive Gesprächsatmosphäre erzeugen.

Transfer:

- Nachbetreuung vor Ort
- Begleitung von Kundengesprächen
- Individuelle Zielvereinbarungen
- Auswertung Kundenfeedback

Lassen Sie sich kostenfrei über ein Angebot beraten!
Tel: 089.97392293

Beispiel-Angebot: 3 Tage Kundenorientierung

Anlass des Trainings:

Kundenorientierung ist eine Frage des gemeinsamen Arbeitsverständnisses im Team. Jedes Team braucht Informationen vom Kunden, aus denen es Ziele ableiten kann. Aus dem Kundenbedarf erwachsen verbindliche Teamziele.

Leistung:

Im Training reflektieren die Teilnehmer Ihr Teamverständnis hinsichtlich ihrer Kundenorientierung. Sie reflektieren diese Erfahrung hinsichtlich Ihrer Zusammenarbeit im Arbeitsalltag und vereinbaren konkrete Maßnahmen zur Umsetzung im Arbeitsalltag.

Methoden:

Gruppenarbeit, Moderation, erfahrungsorientiertes Training. Ein ausführliches Feinkonzept erarbeiten wir mit Ihnen nach Auftragserteilung. Durch unseren Methodenmix können wir auch sehr feinfühlig Themen wie „Kritik“ und „Vertrauen“ im Team intensiv behandeln.

Tagesplan: (Vorschlag)



	Thema:	Ergebnis:
Tag 1:	„Unsere Kunden“ Wie sehen wir unsere Kunden? Wie sehen unsere Kunden uns? Wie können wir Kundenbedarf erkennen und analysieren? Wie können wir Kundenbedarf erfüllen?	Die Mitarbeiter haben eine einheitliche Einschätzung ihrer (internen/externen) Kundenbeziehungen erarbeitet
Tag 2:	„Kundenbeziehung aktiv gestalten“ Was sind unsere Stärken? Wo liegt unser Entwicklungspotential? Methoden der Kundenbehandlung Gesprächsführung	Die Teilnehmer kennen die wesentlichen Kriterien proaktiver Kundenorientierung und haben Ziele formuliert
Tag 3:	„Maßnahmen im Team“ Was sind unsere Kriterien effektiver Teamarbeit? Was möchten wir in unserer Zusammenarbeit ändern? Wie geben wir uns Feedback? Was ist uns wichtig?	Die Mitarbeiter haben konkrete Vereinbarungen getroffen und Maßnahmen für deren Umsetzung im Arbeitsalltag vereinbart.

Transfer:

- Nachbetreuung vor Ort
- Begleitung von Kundengesprächen
- Individuelle Zielvereinbarungen
- Auswertung Kundenfeedback

Lassen Sie sich kostenfrei beraten!
Tel: 089.97392293

Faxantwort

So steigern Sie nachweislich die Leistung Ihres Teams:

-> **0721 151 2332 50**

Firma		
Name		
Strasse		
Plz / Ort		
Telefon		
Fax		
Email		

Bitte lassen Sie mir weitere Informationen zukommen:

<input type="checkbox"/>	Rufen Sie mich an
<input type="checkbox"/>	Senden Sie mir Informationsmaterial per Email
<input type="checkbox"/>	Senden Sie mir Informationsmaterial per Post
