

Service Excellence

Wertschöpfung durch Wertschätzung.

Erstklassige Dienstleistungsqualität ist der entscheidende Erfolgsfaktor im Wettbewerb um Kundenloyalität und Marktanteile. In der Hektik des Alltags geht das Bewusstsein um die eigenen Werte und den sorgsamsten Umgang mit Kunden häufig unter. Dieses Programm hilft, die Chancen einer erstklassigen Servicequalität zu nutzen, damit sich Unternehmen von Mitbewerbern klar und deutlich unterscheiden.



Dem Preisdruck und den fehlenden Differenzierungsmöglichkeiten begegnen Dienstleistungsunternehmen vorteilhaft dadurch, indem sie ihren Kunden einen Service bieten, der ihre Erwartungen deutlich übertrifft. Service Excellence bedeutet: Wertschöpfung durch Wertschätzung. Der Schlüssel zum Erfolg liegt im Kunden-zentrierten Verhalten.

Das praxisorientierte Workshop-Programm richtet sich an Dienstleistungsunternehmen, die sich durch Service Excellence überzeugende Wettbewerbsvorteile verschaffen wollen. Das Programm wird individuell auf das Unternehmen abgestimmt und führt die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Schritt für Schritt zu einem überragenden Service.

Ziele

- > Wert und Bedeutung der eigenen Arbeit erkennen
- > Bewusstsein für die Erwartungen und Bedürfnisse von Kunden schärfen
- > Handlungskompetenz von Mitarbeitenden im Umgang mit Kunden verbessern
- > Internes Qualitätsbewusstsein verbessern
- > Den Mehrwert der Dienstleistung sichtbar machen
- > Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung erhöhen
- > Übereinstimmung der versprochenen mit den erbrachten Leistungen
- > Hohe Zufriedenheit und Loyalität der Kunden
- > Schwierigen Situationen überzeugend meistern

Inhalte des Seminars

Wertschöpfung durch Wertschätzung.

Modul 1: Voraussetzungen für den Umgang mit Kunden

- > Service Excellence: der kleine Unterschied mit der grossen Wirkung
- > Der Kunde, das unbekannte Wesen: Verhaltensmuster der Kunden verstehen
- > Der Blick durch die Brille des Kunden: Was Kunden von uns erwarten
- > Erfolgreiche Kundenbeziehungen: Grundlagen, Voraussetzungen, Bedingungen
- > Service-Kriterien für den eigenen Alltag

Modul 2: Kundenzentriertes Verhalten

- > Die Kunst, Menschen richtig zu behandeln: Wertschätzung, ehrliches Interesse
- > Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
- > Vertrauen bilden: Situation erfassen, Bedürfnis erkennen, Lösungen entwickeln
- > Situativ richtiges Verhalten: mit den Augen hören und sehen
- > Das strukturierte Kundengespräch: mit den richtigen Fragen zum Ziel
- > Training des optimalen Verhaltens anhand von Fallbeispielen der Teilnehmer

Modul 3: Der persönliche Beitrag zur Service Excellence

- > Die persönliche Verantwortung: das Bewusstsein für die eigene Aufgabe
- > Das Denken in die richtigen Bahnen lenken: die richtige Einstellung zum Dienen
- > Zusammenarbeit in Teams: Handeln nach kundenorientierten Gesichtspunkten
- > Standortbestimmung: Stärken-/Schwächenprofil im Umgang mit Kunden
- > Durch richtiges Verhalten bei Kunden punkten
- > Rollenspiele im Team

Modul 4: Konfliktsituationen überlegen meistern

- > Das Wesen von Konflikten: Ursache und Wirkung
- > Umgang mit Konflikten: Konflikte erkennen, unangenehme Situationen meistern
- > Verhalten bei Einwänden: Einwände erkennen, richtig argumentieren
- > Reklamationen als Chance: in Lösungen denken, persönliches Engagement
- > Persönliche Angriffe: Selbstbeherrschung, mit Fragen zum Ziel
- > Der Ärzte-Effekt: Vertrauen schaffen durch situatives Verhalten
- > Motivation: jeder zufriedene Kunde ein Gewinn
- > Trainings anhand von persönlichen Fällen der Teilnehmer

Zielgruppe

Management, Verkaufspersonal, Front- und Backoffice-Mitarbeitende

Didaktik

Theorie, Lösungsentwicklung, Rollenspiele in Gruppen von bis zu 12 Personen.