



## SERVICE ALS WICHTIGSTE VISITENKARTE

- DURCHFÜHRUNGSART** > Seminar / Workshop
- ZIELGRUPPE** > Mitarbeiter aus Service, AKT und Kasse
- DAUER** > 1 Tag
- TEILNEHMERZAHL** > 8 – 10 Personen

### HINWEISE

Inhalte und Ziele dieses Seminars finden Sie auf der Rückseite!



# ZIELE

Die Teilnehmer ...

- ▶ entwickeln ein exzellentes Serviceverhalten und zeichnen sich durch überdurchschnittliche Servicequalität aus
- ▶ definieren Servicestandards - angelehnt an die Kundenerwartungen
- ▶ sorgen dafür, dass der Kunde nicht nur gut behandelt sondern auch außergewöhnlich begeistert wird
- ▶ trainieren neues Verhalten regelmäßig

# INHALTE

- ▶ Die Bedeutung von Servicequalität für die Kundenbindung und die Neukundenakquise
- ▶ Blick auf die eigene Serviceeinstellung: Erfolgsfaktor „ICH“
- ▶ Positive Werte und Grundhaltung und persönliche Antriebe als Basis für erfolgreiches Handeln
- ▶ Überzeugendes Auftreten durch klare Sprache und Standpunkte
- ▶ Was bedeuten „Preise“ für Kunden?
- ▶ Die Bedürfnisse des Kunde treffsicher erkennen
- ▶ Einbindung der Kundenbedürfnisse in Sprache und Argumentation
- ▶ Die eigene Wahrnehmung stärken: Was Mimik und Gestik aussagen
- ▶ Die Wirkung von Worten, Formulierungen und Aussagen: Sprache optimal nutzen
- ▶ Argumentation und Überzeugung individuell gestalten
- ▶ Eigene Ansprachen formulieren, die wirken und erfolgreich sind
- ▶ Viele Übungen und Interaktionen
- ▶ Austausch und Klärung von offenen Fragen
- ▶ Vereinbarung nächster Lernschritte