



Qualifikation & Fachwissen

Kaufmännische Mitarbeiter – Servicemitarbeiter

Inhalt

Überblick

Trainings für Servicemitarbeiter	3
--	---

Die Trainings

Grundlagen Telefonservice	4
First Class Kundenservice	5
Reklamationen beherrschen	6
Vertriebsorientierter Kundenservice	7
Die Führungskraft als Servicecoach	8

Kontaktdaten:

green duck GmbH
Stadtparkinsel 41
41515 Grevenbroich

Telefon: 02181.4 73 73 84
Telefax: 02181.4 73 73 86

info@green-duck.de
www.green-duck.de

Seminarprogramm

Servicemitarbeiter. Dem Wettbewerb voraus sein.

Wer als Dienstleister heutzutage über die reine Leistung hinaus keinen 1A-Service liefert, gerät beim Kunden schnell in Bedrängnis. Wenn hochwertiger Service und Spitzenqualität in Ihrem Unternehmen eine herausragende Rolle spielt, treffen Sie mit unseren praxisnahen Seminaren eine ausgezeichnete Wahl, um diese Position zu halten und auszubauen.



Seminare für Servicemitarbeiter

- ⌘ Grundlagen Telefonservice
- ⌘ First Class Kundenservice
- ⌘ Reklamation beherrschen
- ⌘ Vertriebsorientierter Kundenservice
- ⌘ Die Führungskraft als Servicecoach

Grundlagen Telefonservice. Kunden.

„You never get a second chance for your first impression“- Du bekommst keine zweite Chance für Deinen ersten Eindruck. Das erste (Service-) Bild Ihres Unternehmens ist analog dem, wie ein Kunde am Telefon empfangen wird. Freundlichkeit, Service- und Hilfsbereitschaft, Zuhörqualität und mit den richtigen Fragen schnell Probleme lösen – das erwartet ein Kunde. Für diese Fähigkeiten ist dieses Seminar genau die richtige Wahl.

1 Tag, 6-10 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ Herzlich Willkommen: Begrüßung
- ⌘ Wer fragt, führt: Gesprächsführung
- ⌘ Den Kunden verstehen: aktives Zuhören
- ⌘ Wie wirke ich: Die Stimme
- ⌘ Auf den Punkt: Von der Problemanalyse zur schnellen Lösung
- ⌘ Wenn es knirscht: Reklamationen auffangen
- ⌘ Hart auf nicht-hart: der Umgang mit schwierigen Kunden

Zielgruppe:

- ⌘ Kundenservicemitarbeiter
- ⌘ Verkaufsinendienst
- ⌘ Mitarbeiter aus der Telefonzentrale
- ⌘ Auszubildende

Sonstiges:

- ⌘ Wir adaptieren gerne interne Regeln (z. B. Begrüßungsformel).

First Class Kundenservice. Der „Wow“-Effekt für Ihre Kunden.

Wie schätzen Sie Ihren Service ein – Economy, Business oder First Class? Business vielleicht? Mal ehrlich: würden Sie Business buchen, wenn Sie für den gleichen Preis First bekämen? Genau deshalb buchen auch Ihre Kunden lieber dort, wo der Service top ist (und zahlen dafür sogar doch ein wenig mehr). Mit diesem Seminar machen wir Ihre Mitarbeiter fit für den Sprung in die erste Klasse – fliegen Sie mit uns!

1 Tag, 6-10 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ Mein Service-empfinden, wenn ich Kunde bin
- ⌘ Was will der Kunde und – viel wichtiger – warum
- ⌘ Grundlagen der Kommunikation
- ⌘ Das Unbekannte unseres Verhaltens: der „blinde Fleck“
- ⌘ Mit den richtigen Fragen zum Ziel
- ⌘ „Negatives Wachstum“ – rhetorische Finessen
- ⌘ Nutzenargumente für den Kunden
- ⌘ Wichtige Informationen haben Priorität – schlechte gehören dazu
- ⌘ Kundenservice – wo kann ich mich sofort verbessern?

Zielgruppe:

- ⌘ Kundenservicemitarbeiter
- ⌘ Verkaufsinendienst

Sonstiges:

- ⌘ mit vielen Praxisübungen am Telefonkoffer

Reklamationen beherrschen. Souveräner Umgang mit Beschwerden.

Eine Reklamation als Werbung nutzen, ist das nicht ein Widerspruch in sich? Nein. Voraussetzung ist lediglich das Wissen, wie man die Reklamation so „dreht“, dass der Kunden anschließend zufriedener ist als vorher. Einen Kunden höflich und kompetent „abholen“, ihn mit Verständnis begegnen und zügig für eine adäquate Lösung zu sorgen – das Wissen dazu erhalten Sie in diesem Seminar, mit dem die Angst vor reklamierenden Kunden passé sein wird.

1 Tag, 6-10 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ Der Verlauf eines Reklamationsgesprächs
- ⌘ Aufgebrachte Kunden abholen
- ⌘ Konflikte mit schwierigen Kunden mindern
- ⌘ Mit Verständnis zur zügigen Lösung
- ⌘ Dinge, die man bei Beschwerden tut – und besser nicht tut
- ⌘ Wie Sie schriftlich auf Reklamation reagieren
- ⌘ Balsam auf die Wunde: Kulanzmöglichkeiten

Zielgruppe:

- ⌘ Kundenservicemitarbeiter
- ⌘ Verkaufsinendienst
- ⌘ Mitarbeiter der Telefonzentrale

Sonstiges:

- ⌘ weiterführendes Seminar für Teilnehmer, die bereits den „First Class Kundenservice“ besucht haben

Vertriebsorientierter Kundenservice. Über Service zu mehr Fracht.

Wer hat eine bessere Beziehung zum Kunden als derjenige, der täglich mit ihm spricht? Aber für den Verkauf ist ja der Verkauf zuständig. Warum eigentlich? Wie viele Sendungen bekommen Sie nicht, weil keiner fragt? Nach unserer Erfahrung sind das jede Menge... Dabei ist es ganz einfach. Ein nettes Gespräch, ein paar Fragen – meist kommt dann vom Kunden ein „warum nicht, ihr macht ja einen guten Job“ – und man hat die Fracht. Genau diese Fähigkeiten vermitteln wir in diesem Training.

1 Tag, 6-10 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ Potential bei Bestandskunden
- ⌘ Die richtigen Fragen zur richtigen Zeit
- ⌘ Argumentieren: was ist des Kunden Nutzen?
- ⌘ Angebote nachfassen
- ⌘ Das Preisgespräch
- ⌘ Abschlusstechniken

Zielgruppe:

- ⌘ Kundenservicemitarbeiter

Sonstiges:

- ⌘ Ideal für Teilnehmer, die bereits am Seminar „First Class Kundenservice“ und / oder „Reklamation beherrschen“ teilgenommen haben

Seminar

Die Führungskraft als Servicecoach. Mitarbeiter kompetent anleiten und verbessern.

Den Haupteindruck, den ein Kunde von der Servicequalität eines Dienstleistungsunternehmens gewinnt, ist maßgeblich vom Verhalten der dort tätigen Mitarbeiter geprägt. Sie stehen im täglichen Kontakt mit allen Kunden und stellen diese zufrieden – mehr, weniger – oder auch außerordentlich gut. Dafür sind die Führungskräfte verantwortlich. Wie diese ihre Mitarbeiter zur exzellenten Leistungen coachen, vermitteln wir in diesem Seminar.

2 Tage, 6-8 Teilnehmer



Inhalte:

- ⌘ Wie Coaching „funktioniert“
- ⌘ Psychologisches Basiswissen
- ⌘ Die Feedbackregeln
- ⌘ Coachings planen und organisieren
- ⌘ Coachingeinheiten vorbereiten
- ⌘ Im Coaching: analysieren und bewerten
- ⌘ Elementare Kommunikationstechniken von Coachinggesprächen
- ⌘ Verhaltensweisen nachhaltig optimieren

Zielgruppe:

- ⌘ Führungskräfte aus dem Kundenservice

Sonstiges:

- ⌘ viele Rollenspiele mit Telefonkoffer und Videoanalyse