

## Erfolgreiches Service-Denken

2-tägiges Berufs-Training

Das Programm dieses Trainings „Think Services“ hat für Ihre Teilnehmer durch die Fallbeispiele und Videorollenspiele einen sehr wieder erkennbaren Charakter und lässt sich so unmittelbar in die tägliche Praxis Ihrer Mitarbeiter umsetzen.

### Inhalt

- Das Verhalten Ihrer Kunden erkennen. Mehr Verständnis für die unterschiedlichen „Motive“ von Kunden bekommen, mit denen wir im Alltag zu tun haben. Aus einer Vertrauenssituation heraus Kontinuität in die Kundenbeziehung bringen.
- Die richtigen Verhaltensregeln anwenden und dadurch als Mitarbeiter einen sicheren und handlungsfreudigen Eindruck machen.
- Sich selbst, Ihr Unternehmen, Ihre Produkte und Ihre Dienstleistungen sowohl bei neuen als auch bei bestehenden Geschäftspartnern auf die richtige Art und Weise präsentieren.
- Beim Reden, Handeln und Verhalten, einen professionellen ersten Eindruck erwecken.
- Mit Hilfe der richtigen Frage- und Interviewtechnik eine gute Bedarfs- und Problemanalyse durchführen und dadurch in einem Gespräch mit Ihren Kunden „Tiefe und Kontakt“ herstellen.
- Korrekt auf verärgerte und unzufriedene Geschäftspartner reagieren. Einwände, Beschwerden, Vorwürfe und Behauptungen professionell behandeln.
- Dominantes und rechthaberisches Verhalten vermeiden.

Das Programm dieses Trainings hat für Ihre Teilnehmer durch die Fallbeispiele und Videorollenspiele einen sehr wieder erkennbaren Charakter und lässt sich so unmittelbar in Ihrer täglichen Praxis einsetzen. Dieses Training ist besonders für Projektingenieure, Servicetechniker und Kundendienstmitarbeiter.