

## Der dienstleistende Mitarbeiter im Kundenkontakt

### DER Workshop-Flyer LiLo@Service:

- Sind Ihre Kunden zufrieden, kommen gerne wieder und empfehlen Sie weiter?
- Sind Ihre Mitarbeiter in der Lage den Kundenkontakt positiv zu gestalten?
- Wünschen Sie sich manchmal eine Veränderung in der Arbeitsweise Ihrer Mitarbeiter?
- Ist das Arbeitsklima vorwiegend freundlich und konstruktiv?
- Drücken sich Ihre Mitarbeiter gegenüber dem Kunden und untereinander angemessen und respektvoll aus?
- Haben Ihre Mitarbeiter ein geschultes Ohr für das Anliegen Ihres Gesprächspartners?
- Sind Sie mit der Arbeits-Einstellung Ihrer Mitarbeiter zufrieden?
- Sind Ihre Mitarbeiter loyal und mit ihrer Rolle im Unternehmen identifiziert?
- Sind Ihre Mitarbeiter an guten Unternehmens-Umsätzen interessiert?
- Können Sie in Ruhe eine Auszeit nehmen und wissen, dass alles rund läuft?

Sie sind im Dienstleistungs-Bereich tätig. Ihr Erfolg setzt sich aus verschiedenen Faktoren zusammen. Ein wesentliches Kapital sind Ihre Mitarbeiter und deren Arbeits-Qualität und Leistungsbereitschaft.

Wenn Sie die nebenstehenden Fragen positiv beantworten können, dann gratulieren wir Ihnen herzlich!

Sollte dies nicht der Fall sein, dann freuen wir uns, Ihnen in einem Gespräch unsere Gedanken dazu unterbreiten zu können.

Diskrepanzen finden sich häufig im Servicebereich zwischen fachlichen und menschlichen Kompetenzen. Nicht selten scheitern fachlich gut qualifizierte Mitarbeiter dort wo Stärken in Kommunikation und menschlichem Miteinander wichtig sind.

Kunden haben die Wahl unterschiedliche Unternehmen für eine Dienstleistung in Anspruch nehmen zu können. Ihr Unternehmen hingegen spürt schnell, wenn die Kundenzufriedenheit nicht gegeben ist.

Hier möchten wir mit Ihnen ansetzen und eine deutlich erkennbare nachhaltige Verbesserung einleiten.

**Die Themen dieses Workshops aus unserer "Trainingsreihe LiLo@" sind, „Kommunikation und Umgang mit dem Kunden, Motivation und aktive Gestaltung des Arbeitsalltages“.**

Unsere Trainingsmethoden sind erlebnis- und erkenntnisorientiert. Unser Arbeitsansatz basiert sowohl auf kaufmännischen, betriebswirtschaftlichen und betriebsrechtlichen Hintergründen, als auch auf modernen fundierten Methoden und Techniken.