



SERVICE FÜR TEAMLEADER

Vorbild sein, Richtung vorgeben und führen

„Rufen Sie den mal an und sagen dem Idioten, dass es so nicht geht. Das kann doch nicht so schwer sein, ich kann mich hier nicht um alles kümmern!“

Servicequalität fängt beim Mitarbeiter an und wird maßgeblich von der entsprechenden Führungskraft beeinflusst. Nur wer seine Mitarbeiter auch als Kunden versteht und Service vorlebt, ist in der Lage eine Servicemannschaft auf Kundenorientierung und Servicequalität zu trimmen. In diesem Training erfahren Sie dabei worauf es ankommt: U.a. warum es wichtig ist bereits bei der Mitarbeiterauswahl auf Servicebereitschaft zu achten und wie Sie Mitarbeiter konkret fördern können. Von kundenorientierten Gesprächstechniken bis zu motivierenden Mitarbeitergesprächen werden alle Aspekte der Serviceführung intensiv bearbeitet.

Dieses Training ist ausgerichtet auf Führungskräfte im technischen Serviceumfeld.

Führungskräfte sollten sich auch mal als Mitarbeiter und Kunde fühlen, um zu verstehen, wie richtig geführt wird. Daher werden wir neben spannenden Impulsvorträgen auch intensiv mit dem Faktor „erleben“ arbeiten. Neben Rollenspielen bringen wir Sie auch in Kooperationsaufgaben zum Schwitzen. Im Verlauf dieser Aufgaben werden Werte und Handlungsstrategien ebenso sichtbar wie Probleme und Defizite. Hieraus entsteht die Chance, Erlebtes zu reflektieren und neue Wege zu gehen.

Zielgruppe im Überblick:

- Teamleiter, Gruppenleiter, Führungskräfte aus dem Serviceumfeld

Themen im Überblick:

- Servicequalität – was macht den Unterschied?
- Kundenbindung entsteht über Mitarbeiter?
- Servicebereitschaft vorleben
- Kundenorientierte Kommunikation
- Mitarbeiter motivieren im Servicestress
- Serviceorientierte Mitarbeiter finden und fördern

Ihre Investition:

EUR 1.690,-,- zzgl. ges. MwSt.
(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

Haben Sie Zeit?

07.-09.05.2012 – Ludwigsburg (Stuttgart) – 3 Tage **(neu)**
27.-29.10.2012 – Ludwigsburg (Stuttgart) – 3 Tage

INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE

ÜBERBLICK

