

Training Kundenorientierung

Ziele der Trainings

- Bei den Mitarbeitenden wird das Bewusstsein gefördert, wie wichtig ihr kundenorientiertes professionelles Verhalten für den Erfolg des Unternehmens ist.
- Die Mitarbeitenden finden zu einer positiven persönlichen Einstellung ihrer Aufgabe und den Kunden gegenüber, respektive sie vertiefen diese.
- Sie werden mit griffigen und professionellen Kommunikations-Grundsätzen und –Werkzeugen vertraut gemacht.
- Die Mitarbeitenden können die spezielle Herausforderung, welche die Kommunikation per Telefon erfordert, meistern.
- Sie können auch mit menschlich anspruchsvollen Situationen kompetent umgehen.

Inhalte der Trainingsworkshops

1. Dienstleistungskompetenz

- Bedeutung der Kundenservices für die Wertschöpfung des Unternehmens
- Persönliche Haltung und Kundenorientierung - das professionelle Selbstverständnis
- Erfolgskriterien eines kundenorientierten Verhaltens (Kundenbedürfnisse und -erwartungen optimal erfassen, kompetente Bearbeitung der Anliegen, Dienstleistung „gut verkaufen“ ...)
- Konkrete Verhaltensweisen und Regeln (Status Update, Zufriedenheitscheck...)

2. Kommunikation am Telefon

- Die wichtigsten Kommunikations-Regeln für den Telefon-Kontakt
 - Kontaktaufnahme (Haltung, Atem, Stimme..)
 - Problem/ Anliegen erfassen (aktiv zuhören, Pacing und Leading)
 - Kundenorientierte Sprache (Positive, aktive und konkrete Formulierungen...)
- Erkennen des spezifischen Kommunikationsfokus des Gegenübers
- Umgang mit unterschiedlichen Kundenbedürfnissen (KASANO-Formel)

3. Umgang mit schwierigen Situationen

- Persönliche Haltung (Gelassenheit, Angriffe nicht persönlich nehmen, Stressbewältigung...)
- Grundsätze des Verhaltens (Gegenüber ernst nehmen, sich nicht rechtfertigen...)
- Professioneller Umgang mit Reklamationen und Vorwürfen (kontrollierter Dialog, paraphrasieren, Anliegen erfassen)

Vorgehen bei der Realisierung

Entwicklung des auf Ihre Firma angepassten Trainingsprogramms

- Aufgrund der Kundensituation und der spezifischen Herausforderungen an die Service-Mitarbeiter werden die Ziele und Elemente des Trainings definiert.
- Es werden aktuelle Fälle erfasst und als Trainingsmaterial verwendet

Durchführung der Trainings-Workshop

- Dauer 1.5 bis 2 Tage
- Gestaltung: Inputs, Rollenspiele, Besprechung von Fallbeispielen, Werkstattarbeit
- Ausblick: persönliche Lernziele und Trainingsaufgaben

Durchführung Follow-up

- Dauer: 1/2 Tag
- Gestaltung: Erfahrungsaustausch, Supervision