



PROFESSIONELLE KUNDENBETREUUNG DURCH MOTIVIERTE MITARBEITER



In Zeiten schwieriger werdender Auftragsbeschaffung werden die Pflege der Kundenbeziehungen und eine gute Kundenbehandlung durch jeden Mitarbeiter von immer größerer Bedeutung für einen langfristigen Erfolg jedes Unternehmens. Absolute Kundenorientierung und aktives Servicemanagement sind Grundvoraussetzungen um sich im Wettbewerb positiv abzuheben. Gute Beziehungen beruhen auf Kommunikation, wobei sich die Kommunikation in unserer heutigen Gesellschaft häufig auf ein Minimum reduziert. Gleichzeitig wird das komplexe Feld der Kommunikation für jeden Einzelnen immer schwieriger.

Erfolg nach außen kann nur entstehen, wenn die innerbetriebliche Kommunikation stimmt, weshalb dieses Thema für alle Hierarchiestufen im Unternehmen ein Muss bedeutet. In diesem Seminar werden neben den Themen Kundenorientierung und Servicemanagement grundlegende Kommunikations- und Gesprächstechniken sowie wichtige Hintergrundinformationen zum persönlichen Verhalten und zur Zusammenarbeit behandelt.

Darüber hinaus werden die Voraussetzungen für echte Teamarbeit, partnerschaftliche Gesprächsführung und die Verbesserung der innerbetrieblichen Kommunikation bis hin zur Konflikt- und Stressbewältigung behandelt.



gérard
workshops & seminare
www.workshops-seminare.de



ABLAUF UND FAKTEN



- Einleitung
- Zielsetzung/Zielerreichung
- Qualitätsmanagement
- Kundenorientierung geht jeden an!
- Kompetenzen eines Top-Servicemitarbeiters
- Servicemanagement als Chance begreifen
- Innerbetriebliche Kommunikation und Beziehungsmanagement
- Die Grundlagen der Kommunikation
- Sprache und Wirkung
- Partnerschaftliches Verhalten im Unternehmen
- Die Grundeinstellung zur eigenen Person und anderen
- Menschen und ihre Rollen
- Partnerschaftliche Gesprächsführung
- Miteinander statt gegeneinander
- Vertrauen als Basis jeder Zusammenarbeit
- Positiv denken!
- Der Mitarbeiter als innerbetrieblicher Kunde
- Verbesserungen der inner- und ausserbetrieblichen Beziehungen
- Zauberformel: Beziehungsmanagement
- Klimatische Störungen bei Gesprächen
- Konfliktbewältigung
- Eigene Stressbewältigung
- Die „Zwei-Gewinner-Strategie“
- Tages-Clearing