

Kundenorientierte Gespräche in Servicebereichen, am Servicepoint oder in der Telefonie professionell gestalten

- Teilnehmer/innen** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die am Servicepoint, in der Telefonzentrale und anderen Zugangsbereichen im häufigen Kundenkontakt stehen und ihre Servicefähigkeiten verbessern möchten
- Ziele** Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen die Bedeutung ihrer Person und ihres Verhaltens für den Eindruck, den sie vermitteln, erkennen. Es geht um serviceorientierte Gesprächsführung, die Fähigkeit Regeln und Methoden der Gesprächsführung im Umgang mit Anrufern und Besuchern anzuwenden, und darum als „Visitenkarte“ .mit persönlicher und freundlicher Ausstrahlung positiv zu wirken.
- Inhalte**
- Spezifische Anforderungen an Mitarbeitende in Servicebereichen
 - Erwartungen seitens der Organisation und der Kunden
 - Die 4 Stufen der modernen Servicequalität und der Serviceanspruch
 - Die Kunst der kundenorientierten Gesprächsführung:
 - *Erkennen, was gebraucht wird und welche Dienstleistung gefragt ist*
 - *Verständlich informieren – überzeugend argumentieren – positive Verpackung*
 - *Sich auf unterschiedliche Kundentypen einstellen können*
 - Thesen, Fakten, Nutzen- was eine gute Argumentation und Dienstleistung ausmacht
 - Dienstleistungssituationen und Gesprächsaufbau professionell gestalten
 - Gesprächsstrategien in erfolgskritischen Situationen:
 - *bei Wartezeiten, Problemen mit der Technik, Engpasssituationen, eskalierenden Situationen*
 - *im Umgang mit Kunden, die gestresst sind und unfair reagieren*
 - *wenn ein Wunsch oder Servicestandard nicht erfüllt werden kann*
 - *wenn Wartezeiten anstehen bis das Problem gelöst wird*
 - *wenn der gewünschte Ansprechpartner nicht erreichbar ist*
 - Stabile Freundlichkeit auch in herausfordernden Gesprächssituationen beibehalten



Kundenorientierte Gespräche in Servicebereichen, am Servicepoint oder in der Telefonie professionell gestalten

Inhalte

- Kundenanliegen frühzeitig vorqualifizieren und „priorisieren“
- Sich selbst immer wieder in eine Haltung der Freundlichkeit und „Mehr-Service-Wille“ bringen
- Sich mental fit halten: von Jammerhaltungen hinzu Freude und Selbstmotivation für die tägliche Arbeit
- Ursachen von Konflikten und Beschwerden erkennen und Beitrag leisten diese zu vermeiden
- Beschwerdeauslöser erkennen und Beschwerden professionell entgegen nehmen
- Typologie verschiedener Kunden und sich auf verschiedene Gesprächspartner einstellen können

Methoden

Trainerinputs, Einzel- und Gruppenübungen, Kommunikations- und Feedbackübungen, Simulationen Aktivierungsübungen, Computerunterstütztes Selbstlernen, Lehr und Rundgespräch, Diskussion, Fallstudien, praktische Übungen mit Videoanalyse ,Trainerinputs, Einzel- und Gruppenübungen.

Hinweis

Das Seminar wird durch Selbstlernmaterialien begleitet. Die Materialien werden den Teilnehmenden virtuell zur Verfügung gestellt. Konkrete Hinweise zur Bearbeitung und Nutzung erhalten Sie mit der Einladung zum Seminar.

Dauer

3 Tage

