

**Seminar**

# Mehr Servicehaltung im Team! Führung und Weiterentwicklung des Erfolgsfaktors Nr.1 für Kundenzufriedenheit

 **Inhalt**

## **Perspektivenwechsel**

- Wie entsteht Vertrauen?
- Out of the Box! Wie agieren Servicechampions?
- Bewusstsein schaffen für die Erwartung und Wahrnehmung des Kunden, vom ersten bis zum letzten Eindruck!

## **Empathische Reaktion am Telefon und im Kundengespräch**

- Aktives Zuhören | Professioneller Gesprächsaufbau | Verständlichkeit | Verbindlichkeit.
- Nähe zeigen in Zeiten der Distanz!

## **Kunden binden durch Diplomatie und Verlässlichkeit**

- Professionelle Coolness! Empathie und Emotionale Intelligenz kann man lernen.
- Rhetorik und Verhaltenshilfen für heikle Situationen und schwierige Gesprächspartner.

## **Weiterentwicklung der Servicekultur im Team!**

- Damit aus Worten Taten werden...

Was motiviert ein Team zu einer starken Servicehaltung?

## Zielsetzung

Bewusstsein zu schaffen, den Kunden in seiner Wahrnehmung und seinen Reaktionen zu deuten und zu verstehen. Durch positive Einstellung, verbale und nonverbale Kommunikation, eine überdurchschnittliche Servicebereitschaft zu vermitteln. Ein Kundengespräch so zu führen, dass der Kunde sich im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit fühlt, Vertrauen aufgebaut und für Verärgerung Verständnis gezeigt wird. Die heiklen Gesprächssituationen und schwierigen Gesprächspartner mit der richtigen Haltung zum Positiven zu wenden. Langjährige Teamführung der Referentin in der internationalen Top Hotellerie und über 10 Jahre Training und Coaching in überdurchschnittlich dienstleistungsorientierten Unternehmen und Praxen ergeben den Erfahrungsschatz dieses Seminars.

## Zielgruppe

Teamleiter, Fach- und Führungskräfte im Kundenkontakt

## Preis

260 € nach § 4 Nr. 22 a bzw. § 4 Nr. 21 a UStG umsatzsteuerfrei | Änderungen vorbehalten

inkl. Lernmaterial und Tagungsgetränke

Informationen zu Fördermöglichkeiten finden Sie unter [www.ihk-akademie.de/foerderung](http://www.ihk-akademie.de/foerderung)

## Termininformation

Ort	Datum	Uhrzeit	VA-Nr.
Bielefeld	14.09.2023	09:00 - 16:30 Uhr	17854

8 UStd. / 1 Termin

**Sie möchten diese Weiterbildung gerne exklusiv für Ihr Unternehmen buchen? Sprechen Sie uns an!**

Weitere Informationen sowie die Online-Anmeldung finden Sie unter [www.ihk-akademie.de](http://www.ihk-akademie.de)

Wir sind gerne für Sie da —  
online, telefonisch und vor Ort.

Service-Line: 0521 554-300  
E-Mail: [info@ihk-akademie.de](mailto:info@ihk-akademie.de)  
Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr

IHK-Akademie Ostwestfalen GmbH  
Elsa-Brändström-Straße 1 - 3  
33602 Bielefeld

[www.ihk-akademie.de](http://www.ihk-akademie.de)