

# Die Serviceorientierung leben

Mit Freude dem Kunden helfen

Häufig hat der Servicemitarbeiter mehr Kontakt mit dem Kunden als der Verkäufer. Ihm kommt damit eine Schlüsselposition in der Kundenzufriedenheit zu. Sehr freundliche, hilfsbereite und motivierte Innendienstmitarbeiter geben dem Kunden das Gefühl, den richtigen Partner zu haben. Die richtigen Worte zum richtigen Zeitpunkt verstärken dieses Gefühl.



## Seminarziel

Die Teilnehmer

- lernen die grundlegende Bedeutung von Kundenorientierung und Service (Serviceleitlinien der Firma) kennen
- kennen die Nutzenargumentation und wenden diese in ihren Gesprächen mit dem Kunden an
- erkennen positives und negatives Verhalten am Telefon
- lernen die Eckpunkte des Serviceorientierten Verhaltens am Telefon zu leben
- analysieren ihre Kommunikation mit dem Kunden am Telefon und verbessern ihre Wortwahl und Formulierungen in Kundengesprächen
- lernen die fünf Schritte der Argumentation und diese bei Einwänden des Kunden kommunikationsfördernd anzuwenden
- lernen Informationen gezielter entgegenzunehmen und klare Vereinbarungen zu treffen
- erkennen ihre eigene Wirkung in Telefongesprächen und entwickeln diese weiter

# Inhalte

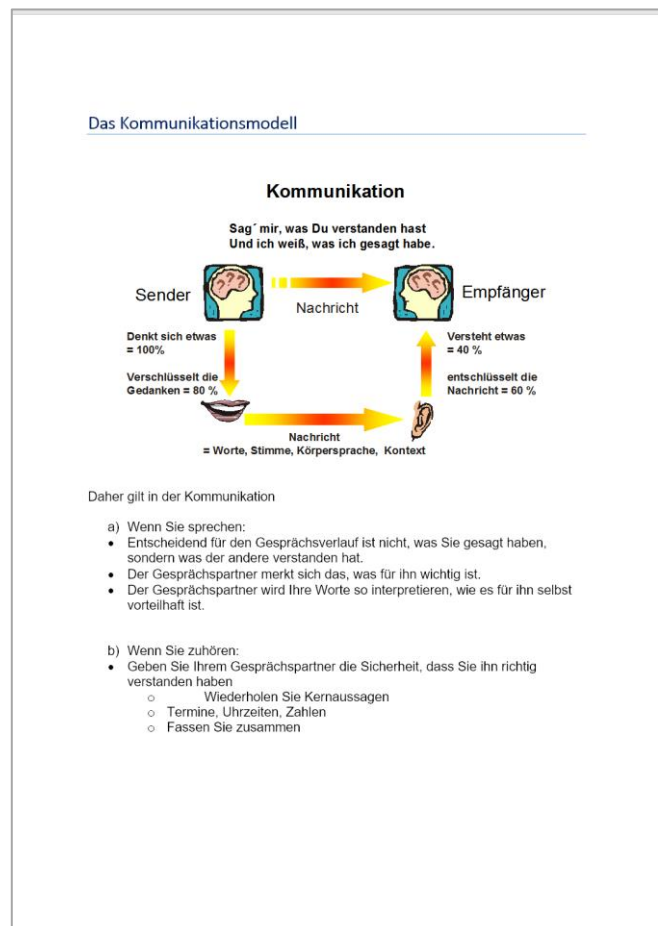
- Serviceleitlinien
- Nutzenargumentation Firma, Service, Serviceverträge, Serviceprodukte
- Sachebene und Beziehungsebene in der Kommunikation
- Negatives und positives Verhalten am Telefon
- Wirksam formulieren
- Analyse von Kundengespräche am Telefon
  - Verbaler Müll
  - Negative Formulierungen -> Optimierung der Formulierung
  - Positive Formulierungen
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

# Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Übungen - Rollentraining

# Organisation

- Zielgruppe
  - Servicekoordinatoren
  - Kundenberater am Telefon
  - Sachbearbeiter Service
- Dauer
  - 2 Tage



Beispielseite aus dem Arbeitsbuch für die Seminar Teilnehmer