



## ■ Dienstleistung und Service

### Der „richtige“ Umgang mit unseren Kunden

Unsere Kunden entscheiden über die Qualität unserer Dienstleistung. Ihre subjektive Wahrnehmung ist die maßgebliche Bewertungsgrundlage. Die Herausforderung im Bereich Service und Dienstleistung besteht darin, diese Erwartung zu kennen und sich über das eigene Verhalten und dessen Wirkung bewusst zu sein.

Ziel dieses Seminars ist es, den Teilnehmern einen Spiegel vorzuhalten und sich über die Wirkung der eigenen Person bewusst zu werden. Je besser wir uns selber kennen und das Verhalten der Gesprächspartner einschätzen lernen, desto leichter können wir auch in schwierigen Gesprächssituationen „richtig“ reagieren.

#### Folgende Themen werden bearbeitet:

##### Wie erkennen wir unterschiedliche Kundentypen und stellen uns darauf ein?

- Der erste Eindruck
- Erwartungen des Kunden
- Die Grundeinstellung in der Kommunikation
- Die vielen Seiten einer Nachricht
- Die verschiedenen Kundentypen - nach Riemann/ Thomann Modell
- Kundenfreundliche Formulierungen
- Umgang mit schwierigen Situationen

#### Methoden:

- Fachlicher Input
- Paar- bzw. Gruppenübungen
- Fallbeispiele
- Erfahrungsaustausch
- ggfls. Videoanalyse