

Grundlagen-Training: Erfolgreiche Kunden- und Serviceorientierung

- Zielgruppe**
- Interessierte Mitarbeiter/innen aus allen kundenintensiven Bereichen
- Inhalte**
- Qualitätsmanagement als Grundlage kundenorientierten Handelns
 - Grundsätze kundenorientierten Verhaltens
 - Kriterien für „gute Serviceleistungen“ in meinem individuellen Arbeitsbereich
 - Grundlagen serviceorientierter Kommunikation
 - Flexible und situationsangemessene Gesprächsführung
 - Verständliche und bürgernahe Sprache
 - Das Gesprächsklima konstruktiv beeinflussen durch aktive und positive Formulierungen etc.
 - Konstruktiver Umgang mit Einwänden und Beschwerden
 - Authentisch, im eigenen „persönlichen Stil“ Gespräche führen
 - Umgang mit schwierigen Situationen / Gesprächspartnern
 - Stressbewältigung: Kurz-Entspannungstipps für den Berufsalltag
 - Aktivitätenplanung für den individuellen Arbeitsbereich
- Dauer**
- 2 Tage