

VIII.101 Partnerschaftliches Verhalten und Serviceorientierung im Geschäftsleben

SEMINARZIEL

Service- und kundenorientiertes Verhalten sowie ein verbindlicher Stil im Umgang mit dem Kunden sind heute zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor geworden. Dies gilt sowohl für die Kommunikation innerhalb des Unternehmens als auch für den Kontakt zum Kunden.

Ziel dieses Seminars ist es, den Teilnehmern die Instrumentarien und Methoden zu vermitteln, mit denen sie ihre eigene Kunden- und Serviceorientierung am Arbeitsplatz steigern können. Anhand kleiner Übungen werden diese Instrumentarien und Methoden trainiert.

TEILNEHMERKREIS

Facility Manager, Bereichscontroller, Projekt- und Teamleiter, Immobilienverwalter

SEMINARINHALT

Partnerschaftliche Orientierung als persönliche Haltung

-Warum ist Serviceorientierung so wichtig

Wie vermittele ich allen Beteiligten optimale Kundenbetreuung und warum ist das so wichtig?

Was erwarten Kunden von gutem Service?

Kundenorientiertes Verhalten

Unsere Wirkung auf andere - der erste Eindruck

Persönliche Präsentation

Freundlichkeit und Verbindlichkeit im Auftreten

Serviceorientierte Kommunikation

Verbindliche Sprache mit klaren Aussagen

Kudentypen

Gespräche kundenorientiert führen

Gespräche zielgerichtet vorbereiten

Ziele des Gesprächs klären und formulieren

Gesprächstechniken kennen und anwenden

Aktiv zuhören

Einsatz gezielter Fragetechniken

Überzeugende Argumentation

Situationsgerechte Reaktion auf Kundenwünsche

Gespräche verbindlich beenden

Umgang mit schwierigen Situationen und
Gesächspartnern

Eigene Verhaltensmuster in konflikthaften Situationen reflektieren
Nutzung von Deeskalationstechniken im Gespräch
Sachliche Reaktion bei Beschwerden und persönlichen Angriffen
Umgang mit Stress

REFERENTIN

Dr. Doris Bauer

Kommunikationstrainerin

BAUAKADEMIE

Professional Development GmbH

TERMINE

10.06.26, 09:00 - 16:30 Uhr

11.06.26, 09:00 - 16:30 Uhr

25.08.26, 09:00 - 16:30 Uhr

26.08.26, 09:00 - 16:30 Uhr