

## Exzellenter Kundenumgang - Serviceorientierung und gewinnendes Auftreten für den Erfolg beim Kunden und im Team!

Exzellente Servicequalität durch echte Zuwendung hinterlässt in der Wahrnehmung des Kunden den entscheidenden Eindruck über das Unternehmen. Doch gerade die „weichen Erfolgsfaktoren“ müssen gesteuert und kontrolliert werden, um das professionelle Bemühen um den Kunden zu erreichen und einen deutlichen Unterschied zum Mitbewerber zu zeigen.

### Zielsetzung:

Den Teilnehmern wird die Technik und Motivation vermittelt, einen überdurchschnittlichen Servicegedanken mit Begeisterung umzusetzen und die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden in den Mittelpunkt ihres Handelns zu stellen. Die Inhalte sind darauf zugeschnitten, den Umgang mit dem Kunden vom ersten Eindruck der Unternehmung, hin zur Aufmerksamkeit, Vertrauensbildung und positiver Gesprächsführung zu perfektionieren. Es sind gerade die heiklen Situationen, die mit entsprechender Technik und Bewusstsein zum Positiven gewendet werden können.

Es wird gezeigt, wie viel größer der Erfolg und die positive Resonanz auf beiden Seiten ist, wenn man Servicequalität und Kundenorientierung in die Abläufe im Geschäftsalltag integriert. Das Management der Umsetzung, die positive Motivation der Mitarbeiter und die Vorbildrolle der Führungskraft sind entscheidend für den Erfolg und werden in dem Seminar praxisnah trainiert.

### Zielgruppe:

Bereichsleiter, Abteilungsleiter, Führungsnachwuchs mit Kundenkontakt und Personalverantwortung.

### Inhalte des Seminars:

- Die Bedeutung der Servicequalität für den Unternehmenserfolg.
- Die Erwartung und Wahrnehmung des Kunden erkennen.
- Wie entwickeln wir Servicegedanken, die positiv in Erinnerung bleiben? – Transfer aus der dienstleistungsorientierten Hotellerie.
- Positives Auftreten durch Erscheinungsbild & Körpersprache.
- Kundenorientierte Rhetorik.
- Professionelles Verhalten in schwierigen Situationen.
- Motivation im Team zur Umsetzung und Weiterentwicklung von exzellenter Servicequalität.

### Teilnehmeranzahl:

max. 16 Teilnehmer/-innen

### Dozent:

Frauke Reckord, Managementtrainerin

### Anmeldung und Auskünfte:

André Reinisch  
Telefon: +49 521 554-125  
Telefax: +49 521 554-5125  
E-Mail: andre.reinisch@ihk-akademie.de

**Fördermöglichkeiten und deren Voraussetzungen unter [www.bildungsscheck.nrw.de](http://www.bildungsscheck.nrw.de) oder [www.bildungspraemie.info](http://www.bildungspraemie.info)**

### Datum:

16.02.2012  
09:00 - 17:00 Uhr,  
8 Ustd. à 45 Min.

### Veranstaltungsort:

IHK-Akademie Ostwestfalen (Bi)  
Elsa-Brändström-Str. 1 - 3  
33602 Bielefeld

### Teilnahmeentgelt:

215,00 € (umsatzsteuerfrei)  
inkl. Seminarunterlagen, Tagungsgetränke und Mittagessen