

Kommunikation im Innen- und Außendienst

Verbesserung der Kommunikation innerhalb des Unternehmens, mit dem Kunden, Konflikt- und Beschwerdemanagement, Reklamationsvorbeugung, Regeln für das Telefon und andere Kommunikationsmittel.

Inhalte

„Um der Beste zu sein, muss man lediglich 1% besser sein als die anderen!“

Märkte ändern sich, Kunden ändern sich, ihre Ansprüche und Erwartungen ändern sich, Zeiterwartungen und Preisdanken ändern sich u.v.m. Das sind viele sogenannte 'weiche Faktoren', die nichts mit dem fachlichen Know-How eines Unternehmens zu tun haben, aber zunehmend an Bedeutung gewinnen. Verstehe ich meinen Kunden noch? Wie reagieren die Mitarbeiter/-innen im Innen- und Außendienst bei Konflikten, Beschwerden, Reklamationen und anderen „Augenblicken der Wahrheit“? Sind sie auf die Anforderungen genügend vorbereitet? Repräsentieren sie das Unternehmen in der gewünschten Weise (Corporate Identity, Corporate Behavior etc.)? Erreichen sie am Telefon, mit E-Mails etc. das gewünschte Ergebnis oder hinterlassen sie ein „Schlachtfeld“?

Ihr Nutzen/Ziele

- Sie lernen, wie Menschen generell „ticken“, wie Sie mit unterschiedlichen Persönlichkeiten umgehen können, wie man angemessen reagiert.
- Sie lernen, wie Konflikte entstehen und wie man sie vermeiden kann.
- Es werden Werkzeuge vermittelt, wie Konfliktsituationen gemeistert werden können und Beziehungen heil bleiben.
- Es werden effektive Methoden vorgestellt, wie man herausfindet, was der andere wirklich sagt und will.
- Sie werden zum Aushängeschild, Beschwerdemanager, Konflikt-Bewältiger, Krisenmanager, Verkäufer von Zusatzleistungen u.v.m. und können so den „Chef“ deutlich entlasten.
- Es wird Ihnen das korrekte Verhalten am Telefon und im E-Mail-Verkehr vermittelt.

Methoden

- Analyse des Ist-Zustandes im Tagesgeschäft in Einzelarbeiten oder durch die Befragung der Teilnehmer
- Vortrag, Moderation, Einzel- und Gruppenarbeiten

Teilnehmerkreis

Unternehmer, Führungskräfte, Kundendienstleiter, Disponenten, Projektleiter und Mitarbeiter, die im Innen- und Außendienst Kontakt zum Kunden haben. (Dienstleister, Handwerks- und Handelsbetriebe)

Dozent

Dr. Wolfgang Frisch, Dipl. -Ing.
Berater, Trainer, Business- und Management- Coach, Life-Coach

Termine

1 1/2-Tages-Seminar:
05.09. und 06.09.2019,
14.11. und 15.11.2019,
04.02. und 05.02.2020,
03.11. und 04.11.2020

Teilnahmegebühr

€ 980,- / Teilnehmer
zzgl. gesetzlicher MWST

Die Teilnahmegebühr beinhaltet die Schulungsunterlagen und das Material. Warme und kalte Getränke sowie einen Mittagsimbiss auf Anfrage.

Die Teilnehmerzahl ist auf 15 Teilnehmer begrenzt.

Uhrzeiten

jeweils 10.00 – 17.00 Uhr

Ort

BBC Business Bildungs Center GmbH
Ribbeckstr. 6, 45217 Essen

Als Inhouse Angebot: Hotel und/oder in Ihren Räumen.

Kontakt/Backoffice

Backoffice
0201 – 85 78 75 75
backoffice@bbc-nrw.de