



BRIDGEHOUSE
COMMUNICATION FOR SERVICE
PROFESSIONALS

Service Excellence I - Individual Skills

The customer experience
is the next competitive
battleground. ~ *Jerry
Gregoire*

Communication for Service Professionals

Service Excellence I - Individual Skills

»Außergewöhnliche Kundenerlebnisse entstehen, wenn wir Kunden rational überzeugen und emotional bewegen«

»Der Kunde war absolut zufrieden. Er ward nie mehr gesehen.« So enden derzeit viele Kundenbeziehungen. Aus, vorbei, futschikato. „Dabei haben wir doch nichts falsch gemacht!“

Jahrzehnte lang haben wir uns darauf konzentriert, unsere Kunden zufrieden zustellen. Sie zu überzeugen. Keine Fehler zu machen. Und nun stellen wir fest, dass das nicht reicht. Wo wir früher „eine Dienstleistung erbracht“ haben, geht es heute darum, Erlebnisse zu schaffen. Unsere Kunden zu bewegen. Außergewöhnliche Kundenerlebnisse entstehen, wenn Verstand und Emotion zusammenkommen; wenn wir Kunden überzeugen und bewegen.

Die Welt wird immer transparenter und gleichzeitig werden Produkte sich immer ähnlicher. Die Art und Weise, wie wir unsere Dienstleistung erbringen, wird so zum wichtigsten Unterscheidungsmerkmal für Unternehmen. Es lebe der Service!

Communication for Service Professionals

Service Excellence I - Individual Skills

»Jeder Kunde ist ein Unikat - jeder Mitarbeiter auch.«

In diesem zweitägigen Intensivtraining lernen Sie die wichtigsten Werkzeuge kennen, um Kunden im persönlichen Gespräch zu begeistern.

Zielgruppe sind MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen, die direkten Kontakt zu Kunden haben.

Dieses Training ist der erste Teil der zweiteiligen BRIDGEHOUSE Service-Excellence-Reihe: In ihm konzentrieren wir uns auf Ihre persönlichen Kommunikationsfähigkeiten. Im Zentrum steht die individuelle und authentische Verständigung - auch in schwierigen Situationen. Sie praktizieren das IXTI der Kundenkommunikation und lernen, es in ihrer eigenen Art und Weise anzuwenden. Sie üben dabei in typischen und untypischen Situationen aus Ihrem Arbeitsalltag. Wir beleuchten außerdem aktuelle Trends und beständige Prinzipien in der Dienstleistung.

Inhaltliche Schwerpunkte

Werkzeuge für außergewöhnliche Erlebnisse

Zuhören, Fragen stellen, verstehen

Die goldenen Drei für eine persönliche Kundenbeziehung

Die Service Excellence Pyramide

Der Aufbau einer serviceexzellenten Organisation

Trendbriefing

Wie sich Dienstleistungen in den letzten Jahrzehnten verändert haben - und was gerade passiert

Individueller Service

Gesprächsaufbau und Grundsätze für eine persönliche Kommunikation am Point of Sale

Aktives Zuhören

...und fördernde Stimuli im Gespräch.

Fragetechnik

Gesprächs- und Ergebnissteuerung durch Fragen.

Mis en place ist was für Feiglinge!

Tipps und Tools zur Vorbereitung

Die Haltung macht's

Gastgeber sein - auch wenn's mal schwer fällt

Körpersprache

Signale verstehen, mit dem Körper überzeugen

Beschwerdehandling mit System

Professioneller und emphatischer Umgang mit Beschwerden und Bewertungen. Souveränität in schwierigen Gesprächen.

Spiegeltechnik

Der sinnvolle Einsatz von Verständnis und Zustimmung.

Killerphrasen und Gesprächstorpedos

Einführung in eine wirksame Einwandbehandlung in schwierigen Gesprächssituationen.

Praxis, Praxis, Praxis

Übungen und Gesprächssequenzen zur Reflexion und Verankerung des Gelernten

Kommende Termine

Alle aktuellen Termine für dieses zweitägige Intensivtrainings finden Sie auf unserer Website unter www.bridgehouse.de.

Für unternehmensinterne Trainings bieten wir Ihnen individuelle Termine an, sprechen Sie uns gerne an.

Seminarort

Als Teilnehmer/-in sollen Sie sich voll und ganz auf das Training und sich selbst konzentrieren können. Deep Work! Deshalb wählen wir Hotels mit Raum und Ruhe. Dabei achten wir auch auf gesundes Essen und einen exzellenten Service auf Augenhöhe.

Teilnehmer/-innen

Das Seminar richtet sich an alle Menschen, die ihre Kunden oder Gäste begeistern statt nur zufrieden stellen wollen. Die Teilnehmerzahl ist auf maximal vierzehn beschränkt. So kann sich der Trainierende bestmöglich auf die Teilnehmer/-innen und ihre individuellen Potenziale und Lernziele fokussieren.

Zeiten

Das Training beginnt am ersten Tag um 10.00 Uhr und endet am letzten etwa gegen 17.00 Uhr. Alle weiteren Zeiten für Pausen, Lunch und Dinner werden mit Ihnen und den anderen Teilnehmern vor Ort abgesprochen.

Preis

Das zweitägige Intensivtraining kostet **1.390 €** inklusive Tagungspauschalen für Essen und Getränke. Hinzu kommt die gesetzliche Mehrwertsteuer von derzeit 19%.

Für ein unternehmensinternes Training gelten andere Preise. Kontaktieren Sie uns gerne für ein individuelles Angebot.

Anmeldung

Einfach unter **+49 30 609 83 21 – 0** anrufen oder eine kurze Nachricht an hello@bridgehouse.de senden. Wir setzen uns dann schnellstmöglich telefonisch mit Ihnen in Verbindung. Da die Teilnehmerzahl bei den offenen Trainings begrenzt ist, erfolgt eine verbindliche Bestätigung erst nach Prüfung der bereits eingegangenen Anmeldungen. Hierfür bitten wir um Verständnis.



BRIDGEHOUSE

COMMUNICATION FOR SERVICES PROFESSIONALS

Auguststraße 85 | 10117 Berlin | Germany
www.bridgehouse.de | hello@bridgehouse.de | +49 30 609 83 21 – 0