

## Service Excellence ✓

Das Seminar befasst sich mit Qualitätsstandards im Bereich Kundenerwartungen. Guter Service macht den Unterschied und hebt Ihr Unternehmen von Ihren Konkurrenten ab. Bieten Sie mehr als erwartet wird, setzen Sie klare Ziele und ermöglichen Sie es Ihren Mitarbeitenden, Service auf hohem Niveau zu bieten.

### Ziele

Sie kennen Qualitätsstandards und können diese im Bezug auf Kundenservice für Ihr Unternehmen definieren. Sie fühlen sich sicher und kompetent im Umgang mit Kunden und meistern auch knifflige Situationen mit Bravour. Sie setzen sich mit Aspekten des Kundenbeziehungsmanagements auseinander und sind vertraut mit Strategien, um Kunden zu binden.

### Inhalte

Was ist guter Kundenservice?

Servicestandards – Einführen und kontrollieren

Kniffe im Umgang mit Kunden – kleiner Aufwand, grosser Ertrag

Gebote und Verbote des Kundenservice

Kundenbeziehungsmanagement – näher am Kunden sein

Der Kunde ist König – oder nicht?

Wenn der Kunde zum Problem wird – die wichtigsten Strategien im Umgang mit schwierigen Kunden

### Methoden

Kurzvorträge, Praxisbeispiele, Diskussionen

Einzel- und Gruppenarbeiten

### Details

Dauer: 2 Tage intensiv

Preis: auf Anfrage\*

Ort: Das Seminar kann schweizweit angeboten werden

Inhouse-Training: möglich, Pauschalpreis auf Anfrage

Sprachen: Das Seminar kann in Deutsch oder Englisch durchgeführt werden

\*Das Angebot beinhaltet eine Transferüberprüfung 4 Wochen nach Abschluss des Seminars. Diese findet in Form einer Telefonsitzung statt (1 Std.)