

On the job Trainings ✓

Wählen sie den effizienten Weg zu gutem Kundenservice und schulen sie ihre Mitarbeiter in diesen "hands-on"-Trainings. Es werden spezifische Inhalte vermittelt und durch Beobachtungen, Feedback und gezielte Übungen Verbesserungen im Verhalten mit Kunden erzielt.

Ziele

Teilnehmende erkennen die Wichtigkeit von gutem Kundenservice und sind in der Lage, auf die Bedürfnisse der Kunden einzugehen. Sie verhalten sich jederzeit korrekt und bieten professionellen Kundenservice, der keine Wünsche offen lässt!

Verlauf

Die Schulungen finden In-house statt. Sie beinhalten eine Beobachtungsphase, Bedürfnisanalyse durch Gespräche mit Vorgesetzten / Supervisoren und die Schulung der Kundendienstmitarbeitenden in Theorie und Praxis.

Inhalte

Was ist guter Kundenservice? – 10 Punkte, die es zu beachten gilt

Wie freundlich ist freundlich? – Kundenerwartungen

Kundentypen – sie kennen heisst sie verstehen

Trainings am Arbeitsplatz – Schulungen in konkreten Situationen.

Details

Dauer: je nach Bedarf, mindestens 3 Halbtage

Ort: In-house, das Training kann schweizweit angeboten werden

Sprachen: Trainings werden in deutscher und englischer Sprache durchgeführt

Preis: auf Anfrage*

*Das Angebot beinhaltet eine Transferüberprüfung nach 4 Wochen in Form eines Beobachtungs- und Vertiefungsbesuches. (2 Std.)