

Erfolgserlebnisse durch optimalen Service

PePPER your service[©]

Mag. Barbara Graber

Kunden erfassen mehr, als den Moment, in dem sie die Aufmerksamkeit des Mitarbeiters haben. Kunden sehen auch hinter die Kulissen. Sie erleben die Atmosphäre in einem Unternehmen – und interpretieren darüber hinaus Handlungen, Aussagen und Einstellungen, die sie nur am Rande mitbekommen, aber trotzdem in ihre Kaufentscheidung integrieren.

Uteweg 19, 9020 Klagenfurt
am Wörthersee - Austria
Tel.: +43 - 664 - 91 55 994
Fax: +43 - 463 - 91 70 50
office@erfolgserlebnis.at
www.erfolgserlebnis.at

Zielgruppe

Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Die Kundenbeziehung beschränkt sich nicht nur auf den Kontakt mit dem Verkäufer oder Kundenbetreuer. Es entstehen auch Kontakte über Telefon, am Gang, bei Lagerabholung, am Info-Schalter, am Entree oder in der Cafeteria.

Viele Unternehmen und ihre Mitarbeiter sind sich gar nicht darüber bewusst, wie viel Kundenkontakt sie eigentlich haben und wie sehr sie damit das Bild des Unternehmens nach innen und außen prägen.

Ziele

- **Verbesserung der Kommunikation nach innen und außen**
Wir verstehen unter Kommunikation im Servicebereich mehr als nur Sprache. Das Unternehmen kommuniziert durch den gesamten Auftritt seiner Mitarbeiter. Sie ist also Summe aus Sprachmustern, Umgangsformen, Handlungen optischem Erscheinungsbild, Atmosphäre etc.
- **Unternehmerisches Denken & Handeln der Mitarbeiter steigern**
Mitarbeiter und deren Einstellung zum Unternehmen, seinen Ressourcen und Partnern steuern maßgeblich den Unternehmenserfolg. Wir arbeiten daran, dieses Bewusstsein zu schärfen.
- **Qualität der Dienstleistung steigern**
Speziell über die persönliche Dienstleistung – und sei sie eine noch so kleine Geste – kann sich ein Unternehmen von seinen Mitbewerbern abheben. Wir erarbeiten Strategien, die individuell auf Ihr Unternehmen und Ihre Kunden ausgerichtet sind.
- **Mitarbeiter- Ressourcen freilegen und für den Unternehmenserfolg nutzbar machen.**
Jeder Mitarbeiter bringt viel Potenzial mit. Nur selten wird dies im Unternehmen auch geschätzt, genutzt oder erwünscht. Wir erarbeiten Ideen, wie jeder Mitarbeiter sein Potenzial entfalten und so zu mehr persönlicher Erfüllung gelangen kann um den Unternehmenserfolg noch besser zu unterstützen.

Nutzen

- Bessere Unternehmenskultur da sich die Mitarbeiter mit ihrem Job, ihrer Rolle im Unternehmen und dem Unternehmen selbst stärker identifizieren.
- Mittelfristig gesteigerte Wertschöpfung
- Höhere Mitarbeiter- und Kundenbindung mit geringerer Fluktuation und weniger Fehlzeiten
- Achtsamer Umgang mit Ressourcen des Unternehmens (Kostenfaktor!)
- Ganzheitliches und vernetztes Denken der Mitarbeiter wird gestärkt

Mag. Barbara Graber

Uteweg 19, 9020 Klagenfurt
am Wörthersee - Austria
Tel.: +43 - 664 - 91 55 994
Fax: +43 - 463 - 91 70 50

office@erfolgserlebnis.at
www.erfolgserlebnis.at

Höhere Mitarbeiterzufriedenheit geht mit gesteigerter Kundenzufriedenheit Hand in Hand:

Zufriedene Mitarbeiter gehen besser miteinander um, leben in einem besseren Betriebsklima. Sie identifizieren sich stärker mit dem Unternehmen, sind loyal, bleiben länger im Arbeitsverhältnis, Personaleinstellungskosten werden drastisch verringert. Langjährige Mitarbeiter entwickeln globales Unternehmenswissen, kennen Abläufe, Zusammenhänge, Kunden und Wünsche, haben und nutzen größeren Handlungsspielraum zur Erfüllung der Kundenbedürfnisse. Zufriedene Kunden bringen höhere Gewinne.

Methoden/ Vorgangsweise

- Vor-Gespräche mit der Führungskraft zur Abstimmung von Inhalten
- Analyse der Ist Situation als Basis für individuelles Seminar-Design
- Erlebnis- und Handlungsorientierte Workshopgestaltung
- Beschäftigung mit den Unternehmenswerten, Unternehmensleitbild, Vision
- Übungen und praktische Beispiele verbunden mit persönlichen Erkenntnissen zur direkten Umsetzung im Arbeitsalltag
- (Weiter)entwickeln von Corporate Communication/Corporate Behaviour
- Gewohnheitsentwicklung um Nachhaltigkeit zu gewährleisten: Bewusste Abstände zwischen Seminareinheiten um Gelerntes in den Arbeitsalltag zu übertragen eigene Erfahrungen zu machen und darüber reflektieren.

Inhalte

Hervorragende Servicequalität durch professionelles Verhalten- Beste Dienstleistungsqualität durch gekonnten Umgang mit sich selbst und anderen.

Nach individuellem und branchenspezifischem Bedarf bearbeiten wir mit Ihren Mitarbeitern z.B. folgende Themen:

- Grundlagen der Kommunikation – wie miteinander funktioniert
- Mentale Grundhaltungen und Wertebewusstsein
- Stress ist keine Entschuldigung für Misstöne
- Für den Kunden bist du die Firma
- Goldene Regeln für optimalen Kundenkontakt
- Kundenkontakt und Sprache: verbal, nonverbal, am Papier
- Umgang mit schwierigen Kunden: Kleinigkeiten haben große Wirkung!