
KURSBESCHREIBUNG

CHV093 – Servicequalifizierung I – Kundenorientierte Kommunikation und professionelles Auftreten

Kursziel

Durch professionelles Auftreten als Servicemitarbeitende/r beim Kunden steigern Sie Ihre Kompetenz und erhöhen somit die Kundenzufriedenheit. Im ersten Teil der Seminarreihe liegt der Schwerpunkt auf der kundenorientierten Kommunikation und dem professionellen Auftreten.

Wesentliche Lernziele

Die Teilnehmenden

- sind für die bewussten und unterbewussten Kundenerwartungen sensibilisiert
- erarbeiten eine individuelle Vorgehensweise, um diese Kundenerwartungen zu erfüllen
- verstehen die ideale Struktur zur Abwicklung eines Serviceeinsatzes und sind dadurch fähig, das persönliche Verhalten zu optimieren
- lernen Methoden einer effektiven Kommunikation kennen und wenden diese an.

Profil der Teilnehmenden

Mitarbeitende aus dem Service- und Supportbereich, Inbetriebsetzer/Inbetriebnehmer, Mitarbeitende, die vor Ort mit dem Kunden zusammenarbeiten.

Vorraussetzungen

Keine.

Inhalte

- Hintergründe des Wandels im Service- und Montagebereich
- Abhängigkeit zwischen Einstellung und Verhalten
- Eisbergtheorie/Kundenerwartungen
- Was ich bei mir beeinflussen kann
- Die 5 Phasen einer idealen Abwicklung eines Serviceauftrags bei ABB
- Meine persönlichen Aktivitäten in den einzelnen Phasen
- Grundlagen der Kommunikationstechniken (mit den „richtigen“ Fragen die Informationen aufnehmen, um die eigenen Ziele zu vermitteln)

Kursform

Dies ist ein face-to-face Klassenzimmertraining mit mind. 9 und max. 12 Teilnehmenden.

Lernmethoden und Werkzeuge

Interaktive Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit Videoauswertung, Selbsteinschätzung, Erarbeiten eines individuellen Aktionsplans.

Bitte bringen Sie einen **Laptop** oder ein Tablet mit, um Zugang zur Kursdokumentation zu haben.

Dauer

2 Tage