

Workshop: Werkzeugkasten für Servicetechniker



Heinrich Roth Unternehmensberatung



Consulting ■ Training ■ Coaching

Schwerpunkte & Zielgruppe

■ Schwerpunkte:

- Dienstleistungskultur – was bedeutet dies für mich / für uns? (Impulsvortrag und Gruppenarbeit)
- Rundgang im Objekt – Fettnäpfchentest
- Speedfaktoren in der Kundenbeziehung – Vereinbarung und Kontrolle, Engagement und Hilfsbereitschaft, Zuverlässigkeit und Schnelligkeit sowie Kommunikation
- Umsetzung der Speedfaktoren in Gruppenarbeit und Präsentationen
- Im Team erfolgreich – darauf kommt es an
- Zusammenfassung und Vereinbarungen

Teilnehmerkreis: Servicetechniker im Team mit Führungskräften

Seminardauer: 1,5 Tage

Teilnehmer: maximal 12

Kurzbeschreibung:

- Durch Impulsvorträge und Gruppenarbeiten werden die Workshopteilnehmer insbesondere in ihrem persönlichen Auftreten und der Kundenorientierung gefördert. Dabei werden sie in die Lage versetzt, ihre Einstellungen, ihr Engagement und ihre Dienstleistungen aus Sicht der Kunden beurteilen und bewerten zu können. Durch den Aufbau einer Feedbackkultur nach partnerschaftlichen Prinzipien wird die Kundenzufriedenheit langfristig sichergestellt.

Weitere Informationen auch unter:

www.heinrich-roth.com