

## Führungstraining für den Service I

*So führen Sie Servicemitarbeiter zur Service-Excellence*



### Dauer

3 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

### Termine und Orte

- Mi. 20.03. – Fr. 22.03.2019  
Region Mainz
- Mi. 23.10. – Fr. 25.10.2019  
Region Bamberg
- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

### Zielgruppen

- Untere Führungsebene im Kundendienst (Meister)
- Mittlere Führungsebene im Kundendienst
- Nachwuchs-Führungskräfte

### Investition

1.790 €  
pro Teilnehmer zzgl. MwSt.  
inkl. Handout, Mittagessen, Getränke

### Teilnehmer

max. 10 Personen

Die Qualität der Menschenführung ist auch im Kundendienst entscheidend für Leistung *und* Kosten. Denn die hohen Kundenerwartungen an Servicequalität und Servicebereitschaft sind bei knappen Budgets nur mit hochengagierten Mitarbeitern zu erfüllen.

Die Führungsaufgabe im Service ist eine besondere Herausforderung, weil die Mitarbeiter im Außendienst hohe Freiheitsgrade beanspruchen und zur erfolgreichen und flexiblen Serviceerfüllung auch brauchen.

Andererseits ist eine klare Führung auch über die Distanz hinweg notwendig. Als Führungspersönlichkeit im Kundendienst haben Sie zudem die zuverlässige Kommunikation zwischen dem nahen Innendienst und dem fernen Außendienst sicherzustellen.

**Zwei** zentrale Fähigkeiten zeichnen Sie als kompetente Führungskraft aus:

- Durch Ihre täglich gelebten Führungsprinzipien sind Sie in der Lage, im Spannungsfeld zwischen Fremdzielen, eigenen Zielen und dem Druck der momentanen Umstände zielsicher zu navigieren.
- Um Ihre Vorstellungen umzusetzen, nutzen Sie ein flexibles und umfangreiches Repertoire persönlicher Kommunikationswerkzeuge. Sie nehmen die Wirkung Ihrer Kommunikation wahr und optimieren so permanent Ihre Managementqualitäten.

Sie lernen Kommunikationstechniken, mit denen Sie

- mehr Informationen, mehr Ideen und mehr Feedback von Ihren Mitarbeitern bekommen,
- wirkungsvoll Ihre Absichten und Entscheidungen darstellen und damit direkter auf Ihre Mitarbeiter wirken.

Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für das, was bei Ihren Mitarbeitern/im Team gerade abläuft, um danach gezielter zu steuern. Sie können in Konfliktsituationen verschiedenster Art auf konstruktive Formen der Auseinandersetzung hinwirken.

Die Teilnahme an diesem Seminar kann mit dem **AUFBAU-SEMINAR** kombiniert werden.

Bei **gleichzeitiger Buchung** beider Seminare bieten wir Ihnen einen **Vorteilspreis** in Höhe von 2.599 € an.



# Führungstraining für den Service I

So führen Sie Servicemitarbeiter zur Service-Excellence



Martin Wiesend  
Die Kundendienst-Trainer  
GmbH

## Inhalte

- Führen im Service – Was ist anders?
- Die besondere Bedeutung der Führungsstile im Service
- So müssen Ziele sein
- Ziele gemeinsam erreichen
- Wertschätzende Kommunikation mit Mitarbeitern
- Schwierige Gespräche sicher führen
- Die Kunst der Delegation
- Konflikte vermeiden – Konflikte lösen
- Führungs-Werkzeugkasten

## Ihr persönlicher Nutzen

Mit Hilfe dieses Instrumentariums

- steigern Sie den Leistungswillen Ihrer Mitarbeiter,
- fördern Sie die Eigenverantwortlichkeit,
- steigern Sie den Level Ihrer Service-Performance bis hin zur Service-Excellence,
- erhöhen Sie die Arbeitszufriedenheit und senken damit auch unnötige Fehlzeiten.

## Aufbau/Upgrade

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie im Aufbauseminar **Führungstraining für den Service II** wieder.

Diese Seminar ist ein Modul aus dem Portfolio

**Bedarfsorientierte Führungskräfteentwicklung im Service.**

Wünschen Sie nähere Informationen oder eine kostenlose Beratung? Wir sind gerne für Sie da!



## Stimmen unserer Teilnehmer

„Ein sehr praxisnahes Seminar, bei dem zahlreiche Tipps gegeben und Führungs-Werkzeuge dargeboten werden. Ich werde viele der erlernten Methoden anwenden.“

Aus Management-Sicht:  
Die Wirksamkeit  
von Führung steigern

## Ihr Ansprechpartner

Martin Wiesend  
Die Kundendienst-Trainer GmbH  
Jakobstraße 24  
95447 Bayreuth

Tel +49 921 980 324  
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de  
www.kundendienst-trainer.de

## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 24.11.2017

### IHRE ANMELDUNG

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können.

### WERTGUTSCHEINE UND TEAMRABATT

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein).

### STORNIERUNG, UMBUCHUNG, VERTRETER

Sie können vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen, bei Vergünstigungen gelten abweichende Bedingungen (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGB). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

### MINDEST-TEILNEHMERZAHL

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl (...) oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

**Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!**

Bitte rufen Sie mich an unter \_\_\_\_\_

Die vollständigen AGB sind auf unserer Website [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de) einsehbar.

## VERBINDLICHE ANMELDUNG

### PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

E-Mail-Adresse Teilnehmer (für Ihre Anmeldebestätigung + Vorabinformationen)

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminartitel

Seminartermin

Angemeldet durch (Name + E-Mail-Adresse)

### FIRMENDATEN + RECHNUNGSADRESSE (falls abweichend)

Unternehmen / Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

### UNTERSCHRIFT

Mit meiner Anmeldung erkenne ich die geltenden AGB-off Sem an.

**X**

Ort/Datum

Unterschrift

PER FAX +49 921 970 023

PER E-MAIL AN: [info@kundendienst-trainer.de](mailto:info@kundendienst-trainer.de)

ÜBER UNSERE WEBSITE: [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de)



Martin Wiesend  
Die Kundendienst-Trainer  
GmbH