



Führungstraining für den Service

Stärkung Ihrer persönlichen Kompetenzen in einer herausfordernden Rolle



Die Qualität oder das gute Händchen Menschen zu führen ist speziell im Service-Umfeld entscheidend für eine hohe Kundenzufriedenheit, optimale Leistungen **und** Kosten vs Erträge. Denn die steigenden Erwartungen der Kunden an Servicequalität und Servicebereitschaft sind bei knappen Budgets nur mit einem sehr engagierten Team zu erfüllen.

Die Führungsaufgabe im Service ist eine besondere Herausforderung, da die Bandbreite an Mitarbeitern im Innen- und Außendienst in der Regel hoch ist. So wünschen sich Techniker zur erfolgreichen und flexiblen Serviceerfüllung einerseits hohe Freiheitsgrade, andererseits ist eine klare Führung auch über die Distanz hinweg notwendig.

Auch die zuverlässige Kommunikation zwischen dem nahen Innendienst, dem fernen Außendienst und den angrenzenden Bereichen im Unternehmen stellt für Führungspersonlichkeiten im Service eine fordernde Aufgabe dar, speziell wenn sie neu in eine entsprechende Rolle hineinwachsen.

Zwei zentrale Fähigkeiten zeichnen Sie als kompetente Führungskraft dabei 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.

In diesem Seminar lernen Sie Kommunikationstechniken, mit denen Sie mehr Informationen, mehr Ideen und mehr Feedback von Ihren Mitarbeitern bekommen und wirkungsvoll Ihre Absichten und Entscheidungen darstellen und damit direkter auf Ihre Mitarbeiter wirken.

Übergeordnet schaffen Sie sich klare Vorstellungen über Ihr eigenes Führungsverhalten. Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für das, was bei Ihren Mitarbeitern/im Team gerade abläuft, um danach gezielter zu steuern. In Konfliktsituationen können Sie durch verschiedenste Arten auf konstruktive Formen der Auseinandersetzung hinwirken.

Die Teilnahme an diesem Seminar kann mit weiteren **Führungsseminaren** kombiniert werden. Bei **gleichzeitiger Buchung** zweier Seminare bieten wir Ihnen einen **Vorteilspreis** an.



Dauer

2 Module Online + Präsenz
Online: 2 Tage (13.00 – 17.00 Uhr)
Präsenz: 2 Tage (9.30 – ca. 17.00 Uhr)

Informationen und

Termine finden Sie hier:

- [Führungstraining Service](#)
- [Terminplan Übersicht](#)
- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

Zielgruppen

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

Investition

1.680 €
pro Teilnehmer zzgl. MwSt.
inkl. Handout, Mittagessen, Getränke

Teilnehmer

max. 10 Personen

Dieses Seminar ist ein Modul aus dem Portfolio

Führungskräfteentwicklung im Service

Fragen Sie nach weiteren Informationen!

Führungstraining für den Service

Stärkung Ihrer persönlichen Kompetenzen in einer herausfordernden Rolle



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer



Inhalte

Online:

- Was ist anders bei der Führung im Service
- Voraussetzungen für die Anwendung in der Praxis
- Grundlagen der verbalen und der nonverbalen Kommunikation
- Grundlagen der Menschenführung.

Präsenz:

- Kommunikations-Werkzeuge
- Erfahrungsaustausch
- Reflexion
- Übungen anhand konkreter Gesprächssituationen aus Ihrer Praxis

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.

Aus Management-Sicht:
Die Wirksamkeit
von Führung steigern

Aufbau/Upgrade

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in unserem Portfolio zur **Führungskräfteentwicklung im Service**.
Hier bieten wir an:

- **Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte**
– Kritische Themen gegenüber Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln
- **Zeit- und Selbstmanagement im Service**
– Führen der eigenen Personen und organisatorische Grundlagen
- **Kommunikation in der digitalen Servicewelt - Führung über die Distanz**
– Herausforderungen und Nutzen durch effektive Mediennutzung für eine erfolgreiche Kommunikation über die Distanz

Stimmen unserer Teilnehmer

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

Ihr Ansprechpartner

Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer GmbH
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

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

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