



Führungstraining für den Service

So führen Sie Servicemitarbeiter zur Service-Excellence

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, da die Mitarbeiter im Außendienst zur erfolgreichen und flexiblen Serviceerfüllung einerseits hoher Freiheitsgrade bedürfen. Andererseits ist eine klare Führung auch über die Distanz hinweg notwendig.

Auch die zuverlässige Kommunikation zwischen dem nahen Innendienst und dem fernen Außendienst stellt für Führungspersonlichkeiten im Service eine fordernde Aufgabe dar.

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.

In diesem Seminar lernen Sie 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 schaffen 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. 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 von 2.000 € an.



Dauer

2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

Informationen und

Termine finden Sie hier:

- [Führungstraining Service 1](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

Zielgruppen

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

Investition

1.120 €
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

So führen Sie Servicemitarbeiter zur Service-Excellence



Inhalte

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

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 im Aufbauseminar **Führungstraining für den Service II** wieder.

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

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 06.05.2019

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 einsehbar.

VERBINDLICHE ANMELDUNG



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

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

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminarartikel

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

ÜBER UNSERE WEBSITE: www.kundendienst-trainer.de