



Situative und laterale Führung in der Service-Praxis

Umsetzungsphase: Vom Wissen zum Tun –
Führungswerkzeuge erfolgsorientiert anwenden



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

Dieses Führungskräfte-Seminar setzt voll und ganz auf das Trainieren von relevantem Führungsverhalten. Das sichere Beherrschen grundlegender Führungsfähigkeiten wie Fragetechnik, Spiegeln/Pacing und Erkennen von Körpersprache wird vorausgesetzt.

In einer Reflexion über bisherige Führungssituationen und die Erfahrung mit dem Einsatz bestimmter Techniken erfolgt eine aktuelle Standortbestimmung für die Teilnehmer.

Standardsituationen des Führungsalltags im Kundendienst sowie schwierige Situationen aus dem Aufgabenfeld der Teilnehmer werden in Rollenspielen behandelt. Ein Rollenwechsel ermöglicht es, Führungsverhalten auch aus der Perspektive des Geführten zu erleben.

Stets bekommt Sie ein zielorientiertes Feedback vom Trainer, das einerseits auf einer über zehnjährigen Trainererfahrung und andererseits auf mehr als 20 Jahren eigener Management-Erfahrung fundiert.

Ergänzt werden die Übungsphasen durch vertiefende Vermittlung bereits vorhandener Grundlagen und einige Tipps und Tricks aus NLP und Transaktionsanalyse für heikle Situationen.

Die Teilnahme an diesem Seminar kann mit dem **Basis-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 2](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

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

Zielgruppen

- Mittlere und untere Führungsebene
- Führungs-Nachwuchs

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!



www.kundendienst-trainer.de

Situative und laterale Führung in der Service-Praxis

Umsetzungsphase: Vom Wissen zum Tun –
Führungswerkzeuge erfolgsorientiert anwenden

Inhalte

- Situatives Führen von Mitarbeitern
- Mitarbeitergespräche vorbereiten, führen und nachbearbeiten
- Umsetzung von Führung in der Praxis
- Motivation von Mitarbeitern steigern ohne finanziellen Anreiz
- Führen „ohne Befugnis“
- Entwicklung von Mitarbeiterpotentialen
- Tipps und Tricks aus NLP und Transaktionsanalyse für heikle Situationen

Ihr persönlicher Nutzen

Mit Hilfe dieses Trainings

- verbinden Sie Ihre eigene Führungserfahrung mit dem im Führungstraining I erworbenen Know-how,
- üben und intensivieren Sie die praxisrelevanten Techniken für Service-Führungskräfte,
- erweitern und festigen Sie Ihr persönliches Handlungsrepertoire für Ihre Führungsaufgaben,
- klären Sie schwierige Fälle aus dem Führungsalltag in der Runde oder mit dem Trainer.

Voraussetzungen

Sie sollten entweder das Grundlagen-Seminar **Führungstraining für den Service I** besucht haben oder über entsprechend fundierte Führungserfahrung verfügen.

Aufbau/Upgrade

Optional anschließendes fallweises Einzelcoaching in Abstimmung möglich



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer



Aus Management-Sicht:
Die nachhaltige Wirksamkeit
von Führung sichern

Stimmen unserer Teilnehmer

„Eine sehr informative, kurzweilige,
wertvolle Veranstaltung.“

„Als sehr nützlich empfand ich die vielen
Führungs-Werkzeuge, die wir gezeigt
bekommen haben.“

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)

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

ÜBER UNSERE WEBSITE: www.kundendienst-trainer.de