

FÜHRUNGSTRAINING FÜR DEN SERVICE

STÄRKUNG IHRER PERSÖNLICHEN KOMPETENZEN
IN EINER HERAUSFORDERNDEN ROLLE

SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

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 Führungspersönlichkeiten 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 Fremdziele, 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. Wichtig: Dies auch auf Distanz!

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.

DAUER

- 3 Tage
- 2x 0,5 Tage Live-Online +
- 2 Tage Präsenz

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

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

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- In Kombination:
Live-Online- und Präsenz-Anteile

[Details auf unserer
Homepage](#)



2.160 €
pro TN zzgl. MwSt.

FÜHRUNGSTRAINING FÜR DEN SERVICE

STÄRKUNG IHRER PERSÖNLICHEN KOMPETENZEN
IN EINER HERAUSFORDERNDEN ROLLE

INHALTE

Online 1 – Einführung

- Kennenlernen, Ablauf und Organisation des Seminars
- Erwartungen und Erfahrungen
- Was ist anders bei der Führung im Service, Besonderheiten
- Voraussetzungen für die Anwendung in der Praxis, Selbstreflektion
- Rollenkompetenzen

Präsenz

- Kommunikationsmodelle und -Werkzeuge
- Persönlichkeiten und Verhaltensweisen von Mitarbeitern einschätzen und führen können
- Führungsinstrumente, Aufgaben, Rollen, Werkzeuge einer Führungskraft
- Übungen anhand konkreter Gesprächssituationen aus Ihrer Praxis

Online 2 – Check Out

- Reflexion
- Best Practice
- PDCA-Zyklus

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
- und wichtig, dies im digitalen Zeitalter mit Nutzung des Faktors „Menschliche Beziehung“ über Grenzen hinweg.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Die Wirksamkeit von Führung steigern

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie (je nach Einsatzgebiet) in:

- **Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte**
- **Zeit- und Selbstmanagement im Service**
- **Kommunikation in der digitalen Service-Welt – Führung 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.“

SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

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

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

Direkt zu
[Anmeldung oder](#)
[Reservierung](#)

