

Servicekompetenz

Training für Servicemitarbeiter

	1. Schulungstag
9.30 - 11.00 Uhr Block I	Begrüßung Ziele des Trainings/ Workshops Organisation, Regeln der Zusammenarbeit, Vorstellungsrunde Was wollen wir in diesen zwei Tagen erreichen? Erwartungen der Teilnehmer Der (Großküchen-) Service Techniker HEUTE Herausforderungen des Marktes, Trends im Service Kundenorientierung: Der Kunde: König und/ oder Partner? „Sie kümmern sich um Ihren Gast, wir erledigen den Rest.“ - Was ist das Besondere am Service für Großküchengeräte? Der loyale Kunde Nutzen: für mich selbst, für das Unternehmen, für den Kunden
11.00 - 11.30 Uhr	Kaffepause
11.30 - 13.00 Uhr Block II	Der Kundenbeziehungsprozess (Phasenmodell) Blickwinkel Techniker – Blickwinkel Kunde Der erste Eindruck: Lebende Visitenkarte am Telefon/ vor Ort Einen bleibenden Eindruck hinterlassen Anwendungstraining: „Der erste Eindruck beim Kunden“
13.00 - 14.00 Uhr	Mittagspause
14.00 - 15.30 Uhr Block III	Kundenbedürfnisse und Kundenerwartungen Kundentypen, Verhaltensempfehlungen Anwendungstraining: Kundenorientierte Kommunikation
15.30 - 16.00 Uhr	Kaffeepause
16.00 - 17.30 Uhr Block IV	Stolperstellen beim Kunden Was kann alles schief gehen? (Situationen der Teilnehmer) Anwendungstraining: Kundenbegeisterung
17.30 - 18.00 Uhr	Zusammenfassung Ankern der Kernaussagen und persönlicher Transferpunkte Tages-Blitzlicht

	2. Schulungstag
08.00 - 10.00 Uhr Block I	Wiederholung und Vertiefung der Kernaussagen von Tag 1 Schwierige Situationen beim Kunden Situations aus der Praxis der Teilnehmer Kundenrückmeldungen, typische Einwände, Reklamationen Umgang mit Konflikten; Eskalation und Deeskalation Ursachenanalyse Konfliktschaukel Lösungsoptionen
10.00 - 10.30 Uhr	Kaffepause
10.30 - 12.00 Uhr Block II	Verhalten in außergewöhnlichen Situationen Anwendungstraining (Praxissimulation) Das Werkzeug Sprache Kommunikation in typischen Kundensituationen Erfolgshebel erkennen und einsetzen
12.00 - 13.00	Mittagspause
13.00 - 14.30 Uhr Block III	Dienstleistungen empfehlen, verkaufen und bedienen Eigenschaften von Dienstleistungen Präsentation meiner Leistung Kunden-Nutzen-Argumentation Anwendungstraining: Ergebnisorientierte Kundengespräche Standards für das Kundengespräch
14.30 - 15.00 Uhr	Kaffeepause
15.00 - 16.30 Uhr Block IV	Kundenbegeisterung nach meinem Auftrag Zusätzliche Serviceleistungen hinterlegen Ansatzpunkte zur Steigerung der Kundenloyalität Anwendungstraining: Kundenzufriedenheitsfrage Erstellung von Servicestandards für Mitarbeiter im Bereich der Großküchentechnik Vom Training in die Praxis (Ankern der Kernaussagen und der Transferpunkte) Persönliche Zielvereinbarung und Aktionsplan Teilnehmer-Feedback + Blitzlicht

Teilnahmepreis: 390,00 Euro zzgl. MwSt. für GGKA Mitglieder, 780,00 Euro zzgl. MwSt. für Nichtmitglieder im GGKA, inkl. Unterlagen, Catering während des Seminars

Anmeldung: Fachverband GGKA, Frau Kathrin Schnabel, ggka@einzelhandel.de
Fragenheimstraße 6, 50931 Köln, Tel. 0221/940 83-23, Fax -90.