

Thema	Kundenberater(in) sein
Teilnehmer	Kundenberater(innen), die schon Erfahrung im Dienstleistungsbereich haben, ihr vorhandenes Produkt- und Dienstleistungsangebot sehr gut kennen und Freude daran haben, dieses Know-how intern und extern im ständigen Dialog mit ihren Kunden zu vermarkten.
Ziele	<p>Die Kundenberater(innen) können den individuellen Dienstleistungsbedarf ihrer Kunden noch präziser und detaillierter erfassen. Sie können dabei einen von Sympathie getragenen Rahmen schaffen, der ein präzises, prozessorientiertes Fragen möglich macht.</p> <p>Die Kundenberater(innen) können das Leistungsangebot kunden- und bedarfsorientiert präsentieren und erreichen konkrete Vereinbarungen mit internen und externen Kunden.</p> <p>Die Kundenberater(innen) können ihre eigenen Probleme und die Probleme ihrer Kunden professionell lösen und betreuen ihre Kunden langfristig und serviceorientiert.</p> <p>Die Kundenberater(innen) bilden ein nach außen offenes Team mit konsequenter Informationskultur. Sie schaffen so die Basis für die Entwicklung und Weiterentwicklung eines marktgerechten Dienstleistungsangebots.</p>

Inhalte

Teil 1

Ich - Kundenberater im Spannungsfeld meines Umfeldes

Konfliktfeld Beruf - eine Herausforderung:

- Symptome und Ursachen - der Kummerkasten
- Innere und äußere Konflikte erkennen und konstruktiv nutzen
- Wer bin ich? Kundenberater - ein Job oder Beruf?
- Wer hat die Verantwortung für meine Zufriedenheit?
- Schule des Wünschens

(Übungen, Gruppenarbeit, Kurzvorträge, Moderation im ständigen Wechsel)

Visionen, Identität, Werte, Fähigkeiten, Verhalten...

- Auf die innere Einstellung kommt es an
- Mein persönliches Selbstverständnis
- Wie sehe ich mich - Wie sehen mich andere?
- Ich bin verantwortlich für alles was ich tue und was ich unterlasse.

(Übungen, Gruppenarbeit, Kurzvorträge, Moderation im ständigen Wechsel)

Das Selbstkonzept

- Kreatives Selbstmanagement, Emotionsmanagement, Ratiomanagement
 - Identität
 - Werte und Glaubenssätze
 - Fähigkeiten
 - Verhalten
 - Umfeld

Ziel: Klarheit auf allen fünf Ebenen schaffen, in der Beziehung zum Kunden, zu unserem Unternehmen und zum Team

(Übungen, Gruppenarbeit, Kurzvorträge, Moderation im ständigen Wechsel)

Inhalte

Teil 2

Interne und externe Kunden professionell beraten

Die präzise Bedarfsanalyse beim Kunden

- Sympathie gewinnen - wie?
- Das prozessorientierte Interview - Denkmuster erkennen
- Vollständige Informationsgewinnung durch Hinterfragen
- S.C.O.R.E.- ein Modell für exakte Problemdefinition und -lösung

(Übungen, Gruppenarbeit, Kurzvorträge, Moderation im ständigen Wechsel)

Von der Bedarfsanalyse zum individuellen Angebot

- Strukturierte Kundengespräche
- Spiegeln der Kundenwünsche in Angebotserstellung und Argumentation
- Ein Argument ist nur dann ein Argument, wenn der Kunde es haben will.
- Hurra, ein Einwand - mein Kunde hat auch Argumente
- Angebotskoppelung - eine elegante Möglichkeit

(Übungen, Gruppenarbeit, Kurzvorträge, Moderation im ständigen Wechsel)

Dienstleistungen kundenorientiert und überzeugend darstellen können

- Interaktives Präsentieren von Dienstleistungen
- Die fünf Sinne nutzen.
- Die Sprache des Kunden sprechen.
- Gewinner - Gewinner - Situationen: die konkrete und klare Vereinbarung
- Ich bin kunden- und serviceorientiert.

(Übungen, Gruppenarbeit, Kurzvorträge, Moderation im ständigen Wechsel)

Inhalte

Teil 3

Probleme erkennen und Lösungsansätze entwickeln

Probleme in der Praxisphase? Wir suchen Lösungen!

- Symptoms - Symptome
- Causes - Ursachen
- Outcome - Zielrahmen
- Resources - Möglichkeiten
- Effects - Zieldefinition

Wir coachen das Berater(innen)-Team mit dem gleichen Modell, mit dem sie beim Kunden agiert haben.

(Übungen, Gruppenarbeit, Kurzvorträge, Moderation im ständigen Wechsel)

Kreativ Probleme lösen - Selbstcoaching zum Erfolg

- Das VisionPlanKritik-Modell
- Test-Operate-Test-Exit
Selbstdisziplin und Erfolg
- Veränderung und Erweiterung fängt im Kopf an
- Persönliche Ziele: kurzfristig - mittelfristig - langfristig

(Übungen, Gruppenarbeit, Kurzvorträge, Moderation im ständigen Wechsel)

Vom Berater zum Consultant

Integration und Vernetzung der erlernten Modelle für das Gespräch mit internen und externen Kunden

- Zielsetzung mit Kunden

(Übungen, Gruppenarbeit, Kurzvorträge, Moderation im ständigen Wechsel)

Methoden

Wir setzen „Werkzeuge“ aus verschiedensten Bereichen ein (z.B. Situational Leadership, NLP, TA, TZI). Wir leben im Seminar das vor, was wir vermitteln und reden nicht über Trainingserfolge, sondern demonstrieren sie.

Wir schaffen im Seminar Rahmenbedingungen, in denen unsere Teilnehmer(innen) wirksames und effizientes Handeln selbst erkennen und erleben. Theorie vermitteln wir im Seminar nur so viel, wie unbedingt notwendig ist und stellen interessierten Teilnehmern kurze und gut verständliche Handbücher zur Verfügung.

Am Ende jedes Seminars erstellt jede(r) Teilnehmer(in) ein konkretes Umsetzungskonzept für die Praxisphase und schließt mit sich und einem/einer Paten/Patin einen Commitmentvertrag ab.

In der Praxisphase gibt es konkrete Aufgabenstellungen, z.B. als Testkäufer bei einem anderen Dienstleistungsunternehmen aufzutreten.

Dauer

3 x 3 Tage mit Praxisphasen