

## **Grundlagen-Training: Erfolgreiche Kunden- und Serviceorientierung**

- Zielgruppe**
- Interessierte Mitarbeiter/innen aus allen kundenintensiven Bereichen
- Inhalte**
- Qualitätsmanagement als Grundlage kundenorientierten Handelns
  - Grundsätze kundenorientierten Verhaltens
  - Kriterien für „gute Serviceleistungen“ in meinem individuellen Arbeitsbereich
  - Grundlagen serviceorientierter Kommunikation
  - Flexible und situationsangemessene Gesprächsführung
  - Verständliche und bürgernahe Sprache
  - Das Gesprächsklima konstruktiv beeinflussen durch aktive und positive Formulierungen etc.
  - Konstruktiver Umgang mit Einwänden und Beschwerden
  - Authentisch, im eigenen „persönlichen Stil“ Gespräche führen
  - Umgang mit schwierigen Situationen / Gesprächspartnern
  - Stressbewältigung: Kurz-Entspannungstipps für den Berufsalltag
  - Aktivitätenplanung für den individuellen Arbeitsbereich
- Dauer**
- 2 Tage