Servicemitarbeiter als Wettbewerbsvorteil (SEMAWB)

Fachexperten in technischen Support- und Serviceteams sind zentrale Anlaufstellen für Kund:innen. Daher ist es besonders wichtig, dass sie nicht nur fachliche Probleme lösen, sondern auch durch ihre Kommunikationsqualität positiv zur Customer Journey beitragen.

Dieser Kurs mit hohem Workshop-Anteil bietet neben theoretischen Grundlagen zahlreiche praxisnahe Reflexionsphasen. Dadurch können die Teilnehmer:innen das erworbene Wissen direkt in ihrer Berufspraxis anwenden. Zudem haben sie die Möglichkeit, ihre Stärken und Potenziale in der Kundenkommunikation zu erkennen und gezielt für ihre Arbeitsbereiche weiterzuentwickeln.

INHALTE

Einleitung

- Service-Mindset
- Customer Journey
- Chancen und Risiken

Kommunikation mit unterschiedlichen Persönlichkeiten

- Selbstbild und Fremdbild
- DISG-Profil
- Drama-Dreieck und Ausstiegsrollen
- Kommunikation mit unterschiedlichen DISG-Typen

Die Rolle als Botschafter des Unternehmens

- Beispiele aus der Praxis aufrollen
- Konsequenzen mangelnder Kommunikation
- Das Bild nach Außen (interne Abläufe und Zusammenarbeit)
- Verhalten in Stresssituationen

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter:innen in technischen Support- oder Serviceteams mit häufigem Kundenkontakt in Persona, per Telefon, E-Mail oder Chat.

VORAUSSETZUNGEN

Allgemeiner Umgang mit Windows.

PREIS P. P.

€ 990,- (zzgl. MwSt.)

DAUER

2 Tage (09:00 - 17:00 Uhr)

SIE HABEN FRAGEN?

+43 50 4510-0

E-Mail Anfrage: office@tectrain.at

https://www.tectrain.at/seminare/business-skills/business-skills/servicemitarbeiter-als-wettbewerbsvorteil

ABSCHLUSS

Nach Seminarabschluss erhalten Sie ein tecTrain-Teilnahmezertifikat.