"Häufig frage ich mich:

War das eben die richtige Entscheidung?

Konnte ich dem Kunden wirklich helfen oder ist er unzufrieden?"

"Was sonst hätte ich tun können?

Hätte ich damit Befugnisse oder Vorgaben überschritten?

Was wollen Kunden und Geschäftspartner wirklich?

Wie soll man allen Erwartungen gerecht werden?

Wie soll ich auftreten, welches Verhalten ist richtig?"

Es ist nur professionell, dass Sie sich diese Gedanken machen!

Für diese Fragen gibt es einen "Kompass", an dem sich erfolgreiche Mitarbeiter und Führungskräfte orientieren.

Als Profi kennen Sie das: Kein bestimmtes Verhalten an sich ist immer und überall service- oder kundenorientiert, sondern das "richtige" Verhalten hängt immer von der jeweiligen Situation ab.

Umgekehrt macht sich aber jeder Kunde (auch Kollegen, denen man zuarbeitet), jeder Geschäftspartner bereits aus wenigen Eindrücken ein Bild, eine Prognose, ob er "hier" mit seinen Bedürfnissen "ernstgenommen" wird. Interessanterweise fällt es aus dieser Perspektive gar nicht schwer, zu einer Einschätzung zu kommen. Wenn wir selbst Kunde sind, ist das nicht anders.

An welchen Kriterien kann man sich also orientieren? Welche Haltung, welche Blickrichtung hat sich bewährt, um in dieser sensiblen Konstellation stets die richtigen Entscheidungen zu treffen und Kunden Sicherheit und ein "gutes Gefühl" zu vermitteln?

C▪R▪Q® gibt die Antworten aus den Herangehensweisen, die wir bei Menschen gefunden haben, denen Serviceorientierung besonders mühelos gelingt.

Sie werden sich in Vielem bestätigt sehen und zugleich viel Neues entdecken. Und vor allem werden Sie ein Konzept kennenlernen, von dem schon viele gerade in schwierigen Situationen profitiert haben...

C▪R▪Q®-Serviceorientierung

- ✔ Kriterien eines serviceorientierten Denkens und Handelns im Kundenkontakt
  - Wechselseitige Abhängigkeit von Einstellungen, Verhalten, Befinden
  - **C▪R▪Q®**-Einstellungsfaktoren
  - Bedeutung der eigenen Persönlichkeit, Motive, Emotionen
  - Einflussnahme durch Formen der Selbstregulation
- ✔ ...übertragen auf Ihre Kundenkontakte
  - Berufliche Situationen aus Ihren Arbeitsbereichen
  - Wie wurde bisher mit diesen Situationen umgegangen?
  - Welche Anforderungen und Ansprüche stellen diese Situationen an Sie?
  - Was sind in diesen Situationen sinnvolle, erreichbare Ziele?
  - Wie können Sie diese mit den verfügbaren Mitteln erreichen?
- ✔ Einüben wichtiger Situationen und Kompetenzen, z.B.
  - Erforderliche sprachl. und körpersprachliche Kompetenzen erwerben
  - Einfache mentale Skripte zur aktiven Gesprächsführung aneignen
  - Achtsamkeit entwickeln für das eigene Befinden als Regulativ
- ✔ Persönliche Ziele formulieren, d.h.
  - Eigene Entwicklungsziele und Verhaltensweisen für best. Situationen

C▪R▪Q®-Serviceorientierung

Kundenbeziehungen
professionell gestalten

Seminar für
Mitarbeiter, Führungskräfte, Teams

Zertifizierte/r **C▪R▪Q®**-Trainer/in

Umfang: 2 Tage (2 x 8 h)

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übungen

Inklusive Trainingsmaterial

Trainingsort: vor Ort in Ihrem Haus

Vertiefungen, Follow-Ups, Führungs-seminare, Führungskräfteentwicklung, Serviceteamcoachings, Supervisionen etc. nach Ihren Wünschen möglich.

0651 - 99 90 900
service@g-t-b.com

Professionelle Serviceorientierung

C▪R▪Q®-Service-orientierung

Kundenbeziehungen professionell gestalten

für Ihr Team

Festpreisangebot anfordern unter:

service@g-t-b.com
0651 - 99 90 900

g-t-b
Postfach 1968
54290 Trier

www.g-t-b.com
www.c-r-q.com

C▪R▪Q®
Customer Relationship Quality

© g-t-b.com sassenberg. C▪R▪Q® ist eine eingetragene Marke der g-t-b.

C▪R▪Q®-Service-orientierung

Kundenbeziehungen professionell gestalten

Einstellung und Verhalten

Raum für Ihre Daten, z.B.:
[Ihr Haus]

[Datum/Uhrzeit] bis
[Datum/Uhrzeit]

Anmeldungen
bis [Stichtag]

bei [Ihr Ansprechpartner]
unter [Durchwahl]