



## Top-Leistungen im Service!

Im Service wird der Unterschied gemacht! Der Wettbewerb ist heute so eng, dass nur der eine Nasenlänge voraus ist, der auf hohem Niveau stets Top-Leistungen bringt und sich durch Feinheiten positiv abhebt.

**Ziele:** Bewusstsein schaffen für den kleinen aber feinen Unterschied. Auf hohem Niveau Gelegenheiten erkennen, um Erwartungen ihrer Kunden zu nutzen und ihre Kunden – intern und extern – positiv zu überraschen. Eigene Verhaltensmuster überprüfen.

**Inhalte:** Antennen an! – Bewusstsein schaffen, Meine Rolle(n) als Dienstleister, Chancen erkennen und selbst schaffen, Potential nutzen und optimieren, Wertschätzen und Wert schöpfen, Synergie-Effekte erzielen, Reklamation als Chance, Ergebnisse (hard facts) und (Aha-)Erlebnisse bieten, emotionales Beziehungsmanagement, langfristige Kundenbindung.

**Nutzen:** Professionelles Feedback und der Austausch mit anderen erfahrenen Dienstleistern sind ein guter Spiegel, um die eigenen, oft seit Jahren eingefahrenen Verhaltensmuster im Hinblick auf ihre heutige berufliche Aufgabe und ihre Kundenerwartungen zu überprüfen und gegebenenfalls zu verändern. Dieses Seminar unterstützt Sie – ihrem Typ entsprechend – ihre Kunden frisch und möglichst unvoreingenommen zu beeindrucken. Wow-Effekte erzielen!

**Methoden:** Selbstreflexion, Erfahrungsaustausch, Trainerinput, Kleingruppenarbeit, (Video-)Feedback

**Zielgruppe:** Fach- und Führungskräfte

**Termine 2010:** 23.02.10 – 24.02.10 Elmshorn  
09.03.10 – 10.03.10 Hamburg  
01.09.10 – 02.09.10 Hamburg  
06.10.10 – 07.10.10 Elmshorn

## CL-TRAINING

Entwicklung von soft skills

Claudia Lange  
Bahnhofsstr. 55  
25364 Westerhorn

Tel: 0 41 27 – 97 68 88  
Fax: 0 41 27 – 97 68 77  
mobil: 0171 – 7 27 66 44