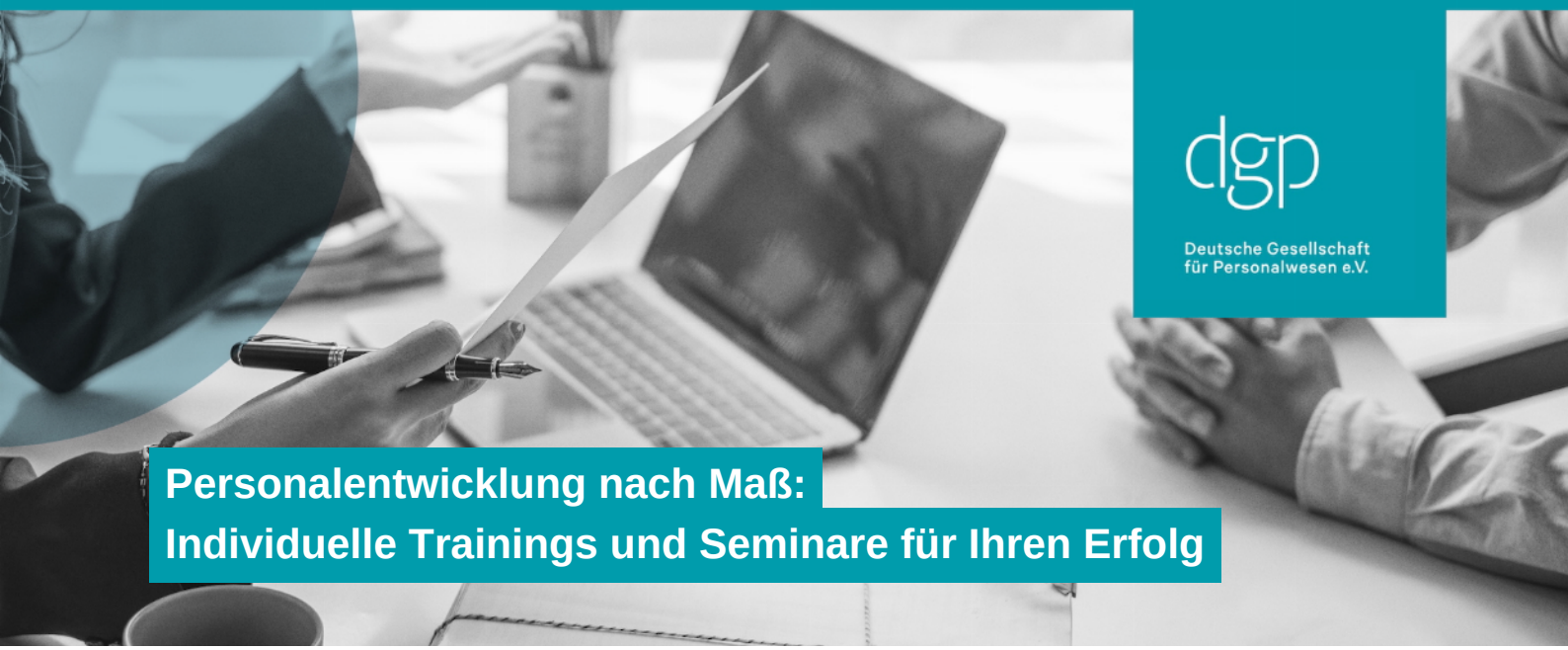

dgp
Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e.V.

Personalentwicklung nach Maß: Individuelle Trainings und Seminare für Ihren Erfolg

Kund*innenkontakte erfolgreich gestalten

Neben einer hohen Qualität der fachlichen Leistungen ist eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung der entscheidende Erfolgsfaktor einer Organisation.

In dieser Veranstaltung werden Möglichkeiten zur positiven Gestaltung des Kundenkontaktes aufgezeigt und auftretende Probleme thematisiert. Positive Erfahrungen im Umgang mit Kund*innen bzw. Bürger*innen werden gewinnbringend ausgetauscht, wechselseitige Verhaltenserwartungen kritisch reflektiert und Lösungen für eine optimale Service- und Kundenorientierung entwickelt.

Das Training von berufstypischen Gesprächssituationen soll helfen, insbesondere im Kontakt mit schwierigen Kund*innen angemessen zu reagieren.

Schwerpunkte

- Servicequalität und Kundenorientierung – was bedeutet das konkret?
- Warum sich Kundenorientierung für die Mitarbeiter*innen lohnt
- Sich auf unterschiedliche Interessen, Erwartungen und Kenntnisse einstellen
- Die Sprach-, Denk- und Gefühlswelt von Kund*innen bewusst wahrnehmen
- Die Verhaltensalternativen professionell-freundlichen Verhaltens nutzen
- Killerphrasen meiden – lösungsorientierte Formulierungen wählen
- Unangemessene Erwartungen in angemessener Form zurückweisen
- Auf Reklamationen und Beschwerden besonnen reagieren
- Den Frustrationen/ Angriffen von Kund*innen konstruktiv begegnen
- „Sünden“ (gegenreden, abstreiten, relativieren, rechtfertigen) vermeiden
- Konfliktentschärfung/ Deeskalation
- Bewährte Verhaltensmöglichkeiten bei Bedrohungen und Gewaltausbrüchen
- Kundenorientierung am Telefon
- Praktische Übungen zum service- und kundenorientierten Handeln

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen in publikumsintensiven Arbeitsbereichen

Anzahl der Teilnehmenden

mind. 6 – max. 14 Personen

Dauer

© dgp • Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e. V. • www.dgp.de

2 Tage

Kompetenzen

Diversity-Kompetenz, Ethische Kompetenz, Fachkompetenz, Führungskompetenz, Innovationskompetenz, Selbstentwicklungskompetenz, Soziale Kompetenz, Strategische Kompetenz

Datum und Ort

flexibel, entsprechend Ihrer Bedürfnisse

Vorteile von Inhouse-Seminaren

- Individuelle Anpassung an die Organisationsbedürfnisse durch maßgeschneiderte Inhalte und starken Praxisbezug
- Kostenoptimierung und Zeitersparnis durch das Vermeiden von Reisen sowie externen Übernachtungen
- Diskretion und Sicherheit, da alle internen Erkenntnisse in der eigenen Organisation bleiben
- Gestaltungsmöglichkeiten bei Zeit-, Dauer- und Ortsplanung (ob in Präsenz, online oder hybrid)
- Stärkung des Teamgefühls durch Austausch und Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeiter*innen
- Langfristige Kompetenzentwicklung durch aufbauende Schulungskonzepte möglich

Über die dgp

Die Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e.V. (dgp) bietet ein breites Repertoire an Inhouse-Seminaren im Kontext von Personalarbeit, um unterschiedlichste Ausgangslagen von Organisationen zu berücksichtigen und lösungsorientiert zu bedienen. Alle Angebote sind zeitlich flexibel und werden individuell auf die jeweiligen Bedürfnisse der Kund*innen zugeschnitten. Erstklassig qualifizierte Trainer*innen vermitteln wissenschaftlich fundierte und hoch praxisbezogene Inhalte.

Ihr Kontakt

Ob Sie eine konkrete Anfrage für ein Thema haben oder sich unverbindlich über unser Schulungsangebot beraten lassen wollen, wir sind für Sie da und freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme! Die Schulungen der dgp werden bundesweit angeboten.

Nisrin Jemel (Seminarorganisation)
Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e. V. (dgp)
personalentwicklung-hannover@dgp.de
Telefon: 0511 / 943 93 – 10

Finden Sie weitere Seminarthemen der dgp in den Kategorien:

Arbeitsmethoden, Ausbilden und ausgebildet werden, Führung, Gesundheit, Kommunikation, Organisationsentwicklung, Personalauswahl, Personalentwicklung, Persönlichkeits- und Karriereentwicklung, Team, Umgang mit Konflikten

© dgp • Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e. V. • www.dgp.de