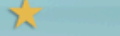


Optimale Kundenkontakte gestalten – für Mitarbeitende und Kunden:

Service-Exzellenz



Feedback zum Training:



- “ Sehr sympathisch und positiv. Eine komplett andere/neue Schulung, als alle anderen Schulungen, die ich bis jetzt gemacht habe.
- “ Es war ein informativer, interessanter und kurzweiliger Schulungstag und mit dem Gehörten und Gelernten kann man sofort im Alltag loslegen.
- “ Sehr erfrischend und motivierend. Der ganze Tag ist wie im Flug vergangen.



Mehr Infos

Mit Status arbeiten:



Jeder Kundenkontakt – ob persönlich, telefonisch oder schriftlich – ist ein **Moment der Begegnung**, der über **Zufriedenheit und Loyalität** entscheidet.

Doch **echte Service-Exzellenz** bedeutet mehr als reibungslose Abläufe: Es geht darum, **Mitarbeitende zu befähigen**, mit Selbstbewusstsein, Empathie und klarer Kommunikation zu überzeugen.

Übersicht:



- **Zielgruppe:** Mitarbeitende im Kundenkontakt (persönlich, telefonisch, schriftlich)
- **Termine:** Nach Absprache, Inhouse-Trainings in Ihrem Unternehmen
- **Dauer:** 1 Tag in Präsenz
- **Investition:** Preis auf Anfrage, Staffelpreise ab 5 Tagen

Trainingsinhalte:

- Bedeutung von Customer Experience im Umfeld des eigenen Unternehmens
- **Statusmodell** kennenlernen
- Statusmerkmale für **Hoch- und Tiefstatus** erkennen, beobachten und einsetzen
- Bedeutung der **Statuswippe**
- Status anwenden in typischen beruflichen Situationen: Umgang mit Kunden im schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Kontext (je nach Briefing passen wir die Trainingsinhalte an die Erfordernisse Ihres Unternehmens an)
- **Status selbst einsetzen** und bei Kunden beobachten & erkennen
- Mit dem Einsatz von Status **deeskalieren** in herausfordernden Situationen mit Kunden
- **Stress reduzieren**
- In schwierigen Situationen **handlungsfähig** bleiben und die Oberhand behalten
- **Freude** am eigenen Job behalten bzw. wiederentdecken
- Das Training ist sehr **interaktiv** gestaltet: keine langweiligen Vorträge, sondern ausprobieren, beobachten und sofort anwenden!
- Ein umfassendes **Status-Workbook** erhalten alle Teilnehmenden im Nachgang zum Training

Für mehr Informationen kontaktieren Sie uns gerne:
office@kunde21.com oder auf: kunde21.com/status-trainings/

