

Trainingskonzept IT-Dienstleister

Wichtige Inhalte des Präsenztrainings zur Verbesserung der Kundenorientierung und Dienstleistungsqualität wurden durch die Teilnahme an einer begleitenden Online-Akademie ergänzt und vertieft.

PRÄSENZTRAINING IM UNTERNEHMEN

Das persönliche Seminarformat: Vor Ort lernen die Mitarbeiter von unseren erfahrenen Trainern die Techniken, mit denen sie Ihre Kunden in allen Situationen mit gutem Service begeistern, so dass diese gerne wiederkommen und Sie weiterempfehlen.



ONLINEAKADEMIE

Für eine stärkere und nachhaltigere Präsenz der Schulungsthemen erhalten die Teilnehmer in der Online-Akademie wöchentliche Impulse zum Thema Kundenbegeisterung.

Besonders die Übersetzung der IT-Sprache in KUNDISCH® – die Sprache, die die Kunden verstehen – wurde durch die individuelle Nutzung des Online-Tools vertieft.

DIE KUNDENREISE

Kundenliebling stellte den IT-Systemadministratoren das Thema Kundenbindung in einem praxisbezogenen Training als Kundenreise dar. Dieser spielerische Perspektivwechsel gab neue Möglichkeiten, den Blick durch die Kundenbrille einzunehmen und Aha-Momente auf den eigenen Arbeitsalltag zu übertragen.



WIRKUNGSFAKTOREN

Die Teilnehmer lernen auf ihrer Reise unterschiedliche Wirkungsfaktoren kennen, um Kompetenz auszustrahlen, den Dienstleistungsgedanken zu transportieren und auch in Problemsituationen verbindlich und professionell zu kommunizieren.

KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN

Ob der Kontakt zum Kunden persönlich, per Mail oder am Telefon erfolgt: Grundlegende Kommunikationstechniken helfen dabei positiv und lösungsorientiert zu arbeiten. Dabei arbeiten wir zum einfachen Anwenden ganz bewusst mit starken Symbolen und Bildern wie zum Beispiel der *Latte Macchiato-Technik*® oder dem Imkerhut, der die Rolle des Dienstleisters symbolisiert.

