



iup ErfolgsCoaching

Servicemitarbeiter mit Kundenkontakt

Ihre Servicemitarbeiter mit Kundenkontakt...

- werden Reklamationen minimieren
- werden weniger Nachlässe geben
- werden aus reklamierenden Kunden zufriedene Stammkunden machen!

Steigern Sie Ihre Kundenbindung durch einen perfekten Service!



Wir trainieren ein kundenorientiertes Reklamationsverhalten direkt am Arbeitsplatz!

Referenzen



iup Die Möbelprofis

www.iup-gmbh.ch

IUP Zürich GmbH - Maiacherstrasse 3 - CH-8127 Forch

e-mail: iup@iup-gmbh.ch

Tel.: +41 44 980 1826 - Fax.: +41 44 980 1829

© IUP GmbH 2018

IUP **ErfolgsCoaching**

Servicemitarbeiter mit Kundenkontakt

Telefontraining:

„Kundenorientiertes Telefonverhalten in der Telefonzentrale“

Ziele:

Sie sind die " Zentrale " für Ihre externen und internen Kundenanrufe. Machen Sie diese Kundenkontakte zum Erfolgsfaktor für Ihr Unternehmen. Sie lernen, welche Elemente für eine positive Wirkung nach außen verantwortlich sind. Sie kennen die Erwartungshaltungen der anrufenden Kunden und sind in der Lage, diese in Einklang mit den Zielen des Unternehmens zu bringen. Sie können aus reklamierenden Kunden Stammkunden machen.

Inhalte:

- Wirkungsvolle Ansprache am Telefon
- Anrufer gezielt hinterfragen
- Bedeutung einer positiven Wirkung am Telefon
 - * aktives Zu- und Hinhören
 - * mit der Stimme positiv wirken
 - * die nonverbalen Signale am Telefon
 - * die aktive und positive Sprache
- Umgang mit schwierigen Situationen am Telefon
- Erfolgreich umgehen mit reklamierenden Kunden
-
- Schwerpunktthema:
 - * Reklamationsmanagement im Kundendienst



Dauer:

1 tägliches Training mit Rollenspielen und Telefonanlage

Teilnehmer:

Max. 8 Teilnehmer aus dem Telefon-Support oder Kundendienst

Praxistransfer:

1 Tag Telefoncoaching am Arbeitsplatz,
maximal 4 Kundendienstmitarbeiter proTag

IUP  **ErfolgsCoaching**

IUP GmbH - Maiacherstrasse 3 - CH 8127 Forch

Tel.: +41 44 980 1826 - Fax.: +41 44 980 1829

© IUP GmbH 2018



ErfolgsCoaching

Servicemitarbeiter mit Kundenkontakt

Reklamationstraining

„Kundenorientiertes Verhalten am Telefon“
für Mitarbeiter im Telefon-Support und Kundendienst

Ziele:

Sie sind die "Zentrale" für Ihre Kunden. Machen Sie diese Kundenkontakte zum Erfolgsfaktor für Ihr Unternehmen. Sie lernen, welche Elemente für eine positive Wirkung nach außen verantwortlich sind. Sie kennen die Erwartungshaltungen der anrufenden Kunden und sind in der Lage, diese in Einklang mit den Zielen des Unternehmens zu bringen. Sie können aus reklamierenden Kunden Stammkunden machen.

Inhalte:

- Schwerpunktthema:
„Reklamationsmanagement im Kundendienst“
- Wirkungsvolle Ansprache am Telefon
- Anrufer gezielt hinterfragen
- Bedeutung einer positiven Wirkung am Telefon:
- ● aktives Zu- und Hinhören
- ● mit der Stimme positiv wirken
- ● die nonverbalen Signale am Telefon verstehen
- ● die aktive und positive Sprache
- Umgang mit schwierigen Reklamations-
situationen am Telefon
- Erfolgreicher Umgang mit reklamierenden Kunden

Trainingsdauer: 1-tägiges Training
mit Rollenspielen und Telefonanlage im Seminarraum

Teilnehmer: Max. 8 Mitarbeiter aus dem Telefon-Support oder Kundendienst

Praxistransfer: 1 Tag Telefoncoaching am Arbeitsplatz



IUP ● **ErfolgsCoaching**

IUP GmbH - Maiacherstrasse 3 - CH 8127 Forch

Tel.: +41 44 980 1826 - Fax.: +41 44 980 1829

© IUP GmbH 2018



ErfolgsCoaching

Servicemitarbeiter mit Kundenkontakt

Telefoncoaching Kundendienst

für Mitarbeiter im Telefon-Support und Kundendienst

Ziele:

Die Teilnehmer erarbeiten sich im Rahmen des Praxiscoachings ein auf ihre persönlichen Aufgaben im Telefon-Support zugeschnittenes Gesprächs- und Fragekonzept.

Die Teilnehmer sind in der Lage, Ausgangsinformationen vom anrufenden Kunden gezielt zu hinterfragen und mit schwierigen Gesprächssituationen selbstbewusst und kompetent umzugehen.

Inhalte:

- Ausgangsinformationen eines Anrufers gezielt hinterfragen
- Schlüsselfragen entwickeln
- Kurze Kontaktzeiten durch gezielte Gesprächsführung
- Gesprächsvor- und -nachbereitung
- Fragetechniken
- Umgang mit Reklamationen
- Positive Gesprächsbeendigung bei schwierigen Gesprächen
- Selbstmotivationsregeln
- Gemeinsame Auswertung der persönlichen Gespräche anhand von Audio-Aufzeichnungen
- Gemeinsame Vorbereitung des persönlichen Coachings
- Gemeinsames führen von echten Kundengesprächen mit direktem Feedback
- Direkte Gesprächsoptimierung mit persönlicher Zielsetzung

Ablauf:

- ca. 1-stündiges persönliches Coaching je Kundendienstmitarbeiter
- Anschließende gemeinsame Auswertung mit dem Kundendienstleiter

Dauer:

1-tägiges Coaching mit max. 8 Teilnehmern



IUP  **ErfolgsCoaching**

IUP GmbH - Maiacherstrasse 3 - CH 8127 Forch

Tel.: +41 44 980 1826 - Fax.: +41 44 980 1829

© IUP GmbH 2018



ErfolgsCoaching

Servicemitarbeiter mit Kundenkontakt

Workshop für Auslieferungsfahrer und Monteure

"Kundenorientiertes Verhalten in der Möbelauslieferung"

Ziele:

Die Teilnehmer erlernen die wichtigsten Grundlagen kundenorientierter Verhaltensweisen bei der Möbelauslieferung. Sie sind sich der Bedeutung eines positiven Auftretens beim Kunden für ein abgerundetes Einkaufserlebnis bewusst. Sie sind in der Lage, mit reklamierenden Kunden konstruktiv und lösungsorientiert umzugehen.

Inhalte:



- Auftreten und Erscheinung des Möbeldienstmonteurs
- Die Bedeutung einer positiven Einstellung zum Kunden
- Kundenorientiertes Auftreten und Verhalten bei der Montagearbeit
- Umgang mit Sonderwünschen des Kunden
- Wie spricht man richtig mit dem Kunden über seine neuen Möbel
- Bedeutung einer Übereinstimmung in den Aussagen zwischen Verkäufer und Monteur
- Wirkungsweisen positiver und negativer Aussagen
- Umgang mit reklamierenden Kunden

Zielgruppe: Auslieferungsfahrer und Kundendienstmonteure

Workshopdauer: 1-tägige Fahrerschulung

Vorbereitung: Ein IUP Trainer begleitet einen ½ Tag eine Auslieferungstour zur Vorbereitung der Themen und Inhalte des Workshops

Teilnehmer: max. 15 Teilnehmer

Praxistransfer: Auf Wunsch können ausgewählte Teams im Anschluss an unseren Workshop bei der Auslieferung gecoacht werden.

IUP  **ErfolgsCoaching**

IUP GmbH - Maiacherstrasse 3 - CH 8127 Forch

Tel.: +41 44 980 1826 - Fax.: +41 44 980 1829

 IUP GmbH 2018



ErfolgsCoaching

Servicemitarbeiter mit Kundenkontakt

Training Coaching Servicecoaching

Telefontraining

“Kundenorientiertes Verhalten in der Telefonzentrale”

1-tägiges Training

Training im Seminarraum

Reklamationstraining Kundendienst

- Strategien für eine erfolgreiche Reklamationsbehandlung
- Eskalationsvermeidung im Reklamationsgespräch
- Lösungsorientierte Gesprächsführung

1-tägiges Training

Aktives Coaching am Arbeitsplatz

Telefoncoaching Kundendienst

- Umsetzung der persönlichen Gesprächskonzepte in echten Reklamationsgesprächen
- Persönliches Feedback zur Gesprächsoptimierung

1-tägiges Coaching

Aktives Coaching am Arbeitsplatz

Workshop für Auslieferungsfahrer

- Grundlagen kundenorientierter Verhaltensweisen
- Bedeutung eines positiven Auftretts beim Kunden
- Lösungsorientierte Zielsetzungen bei Reklamationen

1-tägiger Workshop

Workshop im Seminarraum

Unser IUP Servicecoaching können Sie wahlweise einzeln oder auch als 4-tägiges Komplettpaket buchen. Überzeugen Sie Ihre Kunden mit überdurchschnittlichem Service am Telefon und begeistern Sie durch serviceorientierte Auslieferungsfahrer und Monteure!

Tageshonorar

1.300,- €

Unsere Honorarofferte versteht sich inklusive aller Trainingsunterlagen zuzüglich Hotel- und Reisekosten (0,70 € je km), sowie Verpflegung und der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Es gelten die AGB des IUP. Die Teilnehmerzahl entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Trainingsbaustein. Die Anreise erfolgt mit dem PKW am Vorabend unserer Veranstaltungen. Die Hotelrechnung und -buchung wird vom Auftraggeber direkt übernommen.

IUP ErfolgsCoaching

IUP GmbH - Maiacherstrasse 3 - CH 8127 Forch

Tel.: +41 44 980 1826 - Fax.: +41 44 980 1829

 IUP GmbH 2018