

INtem Entwicklungsprogramm

zur Service-Fachkraft



INtem[®]
Die Stufen zu mehr Vertriebs Erfolg → IntervallSystem

Inhaltsverzeichnis

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Inhaltsverzeichnis	Seite 2
Einführung	Seite 3
Lern- und Entwicklungsziele	Seite 4
Teilnehmer/innen	Seite 6
Aufbau	Seite 7
Zertifikat	Seite 8
Workshop	Seite 9
Training	Seite 10
Konzept	Seite 14
Methodik	Seite 15
Didaktischer Hintergrund	Seite 16
Investitionsplanung, Im Preis enthaltene Leistungen	Seite 18
Telefonischer Service , Allgemeine Bedingungen	Seite 19



2006

Internationaler Deutscher Trainingspreis in Silber

2000

Weiterbildungs-Innovations-Preis

1998

Deutscher Trainingspreis in Silber

1994

Deutscher Trainingspreis in Gold

2011/2012

Internationaler Deutscher Trainingspreis in Bronze

2008

Internationaler Deutscher Trainingspreis in Gold

2007

Internationaler Deutscher Trainingspreis in Silber

Ihr INtem Servicekräfte-Training

Überlassen Sie das aufgesetzte Lächeln der Konkurrenz



Die Zeiten der „Service-Wüste Deutschland“ sind längst vorbei. Immer mehr Unternehmen haben es erkannt – wenn Sie im Wettbewerb gewinnen wollen, haben Sie nur zwei Möglichkeiten:

Entweder Sie sind der billigste und verzichten auf jeden interessanten Ertrag – oder Sie bieten Qualität und ausgesuchten Service. Jetzt haben Sie die Chance, sich beim Service den vielleicht entscheidenden Vorsprung zu sichern. Denn:

INtem bietet jetzt das Entwicklungsprogramm für Ihre Service-Kräfte – für alle Ihre Mitarbeiter, die regelmäßig im Kontakt mit Ihren Kunden stehen.

Dieses Programm ist kein herkömmliches Seminar, bei dem Ihre Mitarbeiter „Techniken lernen“ und „Verhalten einstudieren“. Bei diesem Programm entwickeln sich Ihre Mitarbeiter zu überzeugten Servicekräften, die mit Hingabe und aus innerer Überzeugung heraus für den Kunden arbeiten. Ein aufgesetztes Lächeln sehen Sie nur noch bei den Service-Kräften Ihrer Mitbewerber. Ihre Mitarbeiter lächeln ehrlich, weil Sie sich über jeden Kontakt mit dem Kunden freuen! Der Effekt:

- **Ihre Kunden fühlen sich sofort wohl bei Ihnen.** Denn Ihre Mitarbeiter erkennen sofort wie der jeweilige Kunde angesprochen und behandelt werden will. Der eine mag es eher unkompliziert und sehr persönlich ... Der andere möchte wie ein König behandelt werden. Der dritte eher förmlich und möglichst schnell ... Ihre Service-Kräfte merken es sofort und geben dem Kunden genau die Behandlung, die er will.
- **Ihre Kunden werden Ihr Unternehmen begeistert weiterempfehlen.** Wirklich herzlicher und ungekünstelter Service – das erleben Kunden auch heute noch selten. Deshalb können Sie sicher sein: Ihre Kunden werden Freunden und Kollegen ausführlich davon berichten, wie gut sie bei Ihnen behandelt werden.
- **Ihr Unternehmen bekommt ein noch besseres Image.** Und darüber freuen sich nicht nur Ihre Kunden: Auch Ihre Mitarbeiter können stolz darauf sein, bei Ihnen zu arbeiten!

Erleben Sie, was dieses Entwicklungsprogramm für Ihr Unternehmen bewirken kann! Guter Service ist nur der Anfang. Positive Nebenwirkungen sind garantiert.

Lern-/Entwicklungsziele

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Das Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft ist für alle Mitarbeiter im Service geeignet und hat als wichtigstes Ziel die optimale Kommunikation mit dem Kunden, um Kundenbindung und Kundenzufriedenheit zu sichern und zu steigern.

■ **Aufbau eines wirkungsvollen Beziehungsmanagements**

Sie erfahren, wie Sie in kürzester Zeit das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen. Kunden, die gerne mit Ihnen arbeiten, werden nicht so schnell ihre Geschäftsverbindung wechseln. Durch gelebtes Beziehungsmanagement steigern Sie Ihre Kundenbindung.

■ **Optimaler erster Eindruck**

Es gibt keine zweite Chance für einen guten ersten Eindruck. Sie erfahren, warum der erste Eindruck oft entscheidend ist und wie man diesen ersten Eindruck positiv beeinflussen kann.

■ **Freundlichkeit**

Freundlichkeit kann man nicht befehlen! Dennoch: Lernen Sie wie wirkungsvoll ein Service-Mitarbeiter mit Freundlichkeit Interessenten und Kunden für sich gewinnt.

■ **Kundenzufriedenheit steigern**

Je zufriedener der Kunde, desto stärker ist die Kundenbindung. Im Training lernen Sie verschiedene Strategien, die Kundenzufriedenheit zu steigern, um langfristige Geschäfte zu machen.

■ **Wirkungsvolle Service-, Beratungs- und Telefongespräche führen**

Klar, wesentlich, interessant und zielgerichtet. Sie und ihre Kunden haben heute nicht mehr alle Zeit der Welt. Deshalb ist es von entscheidender Bedeutung, die wichtigen Punkte in kurzer Zeit zu übermitteln und sich dabei auf die wesentliche Aussage zu konzentrieren.

■ **Beschwerden und Reklamationen sicher behandeln**

Sie erhalten Selbstsicherheit im Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und erfahren Techniken, wie Sie unzufriedene Kunden mit wenigen Mitteln wieder „glücklich“ machen können.

■ **Exzellenten Service erlebbar machen**

Produkte sind heute meist austauschbar. Deshalb ist in vielen Fällen die Qualität im Service von entscheidender Bedeutung. Sie erfahren, wie Sie diesen exzellenten Service für Ihre Kunden fassbar und erlebbar machen können.

■ **Kundenerwartungen zielorientiert erfüllen**

Zufriedenheit ist häufig an die Erwartungen geknüpft. Deshalb geht es in dem Entwicklungsprogramm darum, wie Sie die Kundenerwartungen in Erfahrung bringen und diese zielorientiert erfüllt werden können.

■ **Namens- und Gedächtnistraining**

Sie lernen, sich nachhaltig den Namen des Kunden UND seine Wünsche zu merken. Durch die persönliche Ansprache des Kunden mit seinem Namen entsteht ein starkes Vertrauensverhältnis und eine bessere Kundenbindung.

■ **Richtiger Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen**

Sie lernen, Menschen einzuschätzen und schnell zu erkennen, worauf es Ihrem Gegenüber ankommt und er Wert legt. Dazu erhalten Sie konkrete Tipps und Anregungen, wie Sie zielsicher Menschenkenntnis entwickeln.

■ **Umgang mit Stress**

Besonders im Service ist man häufig stressigen Situationen ausgesetzt. Sie lernen positiven Stress (Eu-Stress) wirkungsvoll zu nutzen und vor allem negativen Stress zu vermeiden oder abzubauen.

■ **Umgang mit schwierigen Kunden**

Nicht nur Sie haben ab und an Stress, auch Ihr Kunde hat schwierige Situationen zu meistern und bringt seine Wünsche nicht immer höflich rüber. Sie lernen, wie Sie aufgeregten und unzufriedenen Kunden wirkungsvoll begegnen, so dass Sie diese aus deren schlechten Zustand wieder „rausholen“ können.

■ **Nachhaltige Motivation und positive Einstellung**

Motivation ist der Geheimschlüssel zum Erfolg. Doch wie kann ich mich persönlich schnell und nachhaltig motivieren? Lernen Sie unterschiedliche Motivationsstrategien und -methoden, die Sie in Ihrer täglichen Arbeit einsetzen können.

■ **Redegewandtheit und sicheres Auftreten**

Um Menschen zu überzeugen und zu begeistern, sind Selbstsicherheit und Fähigkeiten in der Kommunikation von entscheidender Bedeutung.

■ **Vermittlung unangenehmer Nachrichten**

„Wie sage ich es meinem Kunden?“ Ab und zu können Sie Wünsche oder Erwartungen eines Kunden nicht erfüllen. Im Training lernen Sie, wie Sie diese Nachrichten gekonnt vermitteln und dabei die Kundenbindung nicht gefährden.

■ **Aktive Kundenansprache und Cross-Selling**

Im Service ergibt sich oft die Möglichkeit, den Kunden weitere Produkte oder Dienstleistungen anzubieten. Sie erfahren, wie Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen wirkungsvoll und einfach anbieten und die Kunden darauf ansprechen können.

■ **Persönlichkeitsentwicklung**

Jeder Teilnehmer wird in seinen individuellen Kompetenzen gefördert und gecoacht. Gaps zwischen den Anforderungen und den vorhandenen Kompetenzen werden ermittelt und die Teilnehmer der Maßnahme werden darin gezielt gefördert.

Teilnehmer/innen

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Das Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft ist für erfahrene Service-Mitarbeiter mit abgeschlossener Berufsausbildung entwickelt worden. Es eignet sich für alle Service-Mitarbeiter, die über Praxiserfahrung verfügen und im direkten oder indirekten Kundenkontakt stehen.

Ziel ist es, diesen guten Wissensstand aktiv weiterzuentwickeln, um den Service-Mitarbeiter zu einer kundenorientierten Service-Fachkraft auszubilden. Hier ist insbesondere notwendig, dass Wissen, Können und Einstellung im ausreichenden Maße ausgebildet bzw. gefördert werden.

Bei diesem Entwicklungsprogramm wird besonders Wert auf die praxisorientierte Umsetzung gelegt, so dass sich der Service-Mitarbeiter zu einer kundenorientierten Service-Fachkraft entwickelt.

Durch dieses gezielte Verhaltenstraining wird eine Persönlichkeitsentwicklung ausgelöst. Die servicespezifischen Fähigkeiten werden dadurch in höchstem Maße gesteigert.

Natürlich verändern wir nicht den Menschen. Aber jeder Teilnehmer wird automatisch seine entwicklungsfähigen Persönlichkeitsmerkmale entdecken und diese weiterentwickeln und seine Persönlichkeit festigen.

So ist am Ende des Entwicklungsprogramms zur Service-Fachkraft aus einem guten Service-Mitarbeiter eine kundenorientierte Service-Fachkraft geworden.



Aufbau

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Zulassungsvoraussetzungen

- Berufsabschluss oder gleichwertig, sehr gutes Fachwissen im Service
- Mehrjährige Praxiserfahrung
- Möglichkeit zur praktischen Anwendung des Gelernten während der Maßnahme
- Umsetzung und Selbstlernphasen sollten während der Arbeitszeit geleistet werden

Dauer des Entwicklungsprogramms zur Service-Fachkraft

Die Maßnahme dauert insgesamt 16 Wochen.

Workshop:

1 Tag

Training:

6 x 1 Tag

Umsetzungs- und Übungszeiten zwischen den Intervallen: ca. 2 – 3 Wochen

Praxisanwendung: 2 Tage pro Woche

Umsetzungsverpflichtung

Größten Wert legen wir auf den uneingeschränkten Praxisbezug des Erlernten. Alles was Service-Mitarbeiter bei uns erfahren, muss sofort konkret umgesetzt werden können. Aus diesem Grund müssen sich die Teilnehmer aktiv engagieren. Sie sind laufend gefordert, sich persönlich während des Unterrichts und in der Praxis einzubringen. Das ist der Schlüssel zum handlungsorientierten und ganzheitlichen Lernen.

Dokumentation / Unterlagen

Jeder Teilnehmer erhält die für das Lernziel notwendigen Unterlagen.

- Workshop-Protokoll
- Trainings- und Übungsordner
- Checklisten
- Umsetzungsverpflichtungsblätter

Ihr Zertifikat

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Nach Beendigung des Entwicklungsprogramms zur Service-Fachkraft erhalten Sie Ihr INtem-Zertifikat, das Ihre Leistungen mit folgenden Schwerpunkten bescheinigt:



- Kundenorientierung und Servicequalität
- Aktives Beziehungsmanagement und Kundenbindung
- Kommunikation und Menschenkenntnis
- Deeskalationsstrategien für Konfliktgespräche
- Produkte und Dienstleistungen positiv darstellen
- Professionelle Kundengespräche führen



Workshop

Workshop	Entwicklungsziele	Methoden
3 Säulen erfolgreichen Services	Erkennen der Zusammenhänge zwischen Wissen, Können und Einstellung	Übung Lehrgespräch
Erwartungen / Befürchtungen	Welche konkreten Anforderungen sollen während des Entwicklungsprozesses erfüllt werden?	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Wann haben Sie schon einmal schlechten Service erlebt?	Differenzmessung. Sammeln von Erfahrungen über schlechten Service.	Brainstorming Gruppenarbeit
Was zeichnet einen guten Service aus?	Servicegedanken fördern. Welche Möglichkeiten gibt es?	Brainstorming Einzelarbeit
Erwartungen der Kunden an: a) Ihre Firma; b) an Sie (bzw. an Ihren Service)?	Ermittlung firmenspezifischer Trainingsziele	Lehrgespräch Diskussion Einzelaufgabe
Möglichkeiten, um diese Erwartungen zu erfüllen?	Was ist alles möglich, um guten Service zu leisten?	Brainstorming Einzelaufgabe
Grundregeln im Umgang mit dem Kunden	Verbindliche Service-Regeln definieren und umsetzen	Diskussion Gruppenarbeit
Welche Hindernisse könnte es geben / wie überwinden?	Probleme erkennen und definieren. Gegenstrategien entwickeln.	Brainstorming Diskussion
Entwicklungsziele der Teilnehmer festlegen	Welche konkreten Ergebnisse sollen erreicht werden?	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Training

1. Tag: Kundenorientierung und Servicequalität	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Kontaktbrücken	Wirkungsvoll Kontakte knüpfen und gegenseitiges Kennenlernen der Teilnehmer und des Trainers	Gruppenübung
Zustandsmanagement	Innere und äußere Kommunikation des Teilnehmers kennen lernen	Lehrgespräch Einzelarbeit
Nonverbale Kommunikation	Die nonverbale Wirkung auf sich und andere erkennen	Lehrgespräch Gruppenübung
Grundlagen „Kundenorientierung“	Kundenservice definieren. Die wichtigsten Grundlagen erarbeiten.	Lehrgespräch Einzelarbeit
Grundlagen „Kundenerwartungen“	Erkennen, was die Kunden erwarten und wie das erfüllt werden kann.	Brainstorming Diskussion Einzelarbeit
Namenstraining	Fähigkeit, Namen langfristig zu behalten	Mnemotechnik Gruppenübung
Do's and Don'ts in der Kundenorientierung / im Service	Wie genau unterscheiden sich schlechter und guter Service?	Gruppenarbeit Übung
Grundregeln am Telefon	Kunden- und serviceorientiertes Telefonieren lernen	Gruppenarbeit Lehrgespräch
Service-Qualität verbessern	Welche Schritte führen zu einer Verbesserung der Servicequalität?	Lehrgespräch Austausch
INtem-Kompass für optimale Service-Qualität	Den gesamten Service-Prozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
„Wie sage ich es meinen Kunden?“ Vermittlung unangenehmer Nachrichten	Umgang mit Problemen	Visualisierung Demonstration
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

2. Tag: Aktives Beziehungsmanagement und Kundenbindung	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Der erste Eindruck / Besuchs- und Gesprächsvorbereitung	Chancen erkennen, den Kunden sofort zu gewinnen	Brainstorming Lehrgespräch
Körpersprache im Service	Körpersprache erkennen und selbst anwenden	Partnerübung Demonstration Lehrgespräch
Die Gesprächseröffnung	Lernen, wie man ein Gespräch kundenorientiert eröffnet	Demonstration Einzelarbeit
Freundlichkeit, Empathie und Partnerschaft – Kundenansprache	Was Wort, Ton und Physiologie beim Kunden bewirken	Demonstration Partnerübung
Professionelles Auftreten	Mit Einfühlungsvermögen, Zuverlässigkeit und Sicherheit vermitteln	Lehrgespräch Gruppenarbeit
Fragen und aktives Zuhören	Professionelles Fragen und richtiges Zuhören bringt richtiges Verhalten	Übung Diskussion
Beziehungsmanagement und Kundenbindung	Fördernde Beziehung zum Kunden aufbauen lernen	Partnerübung Einzelarbeit
Zielorientierte Fragetechnik (offen, geschlossen, alternativ, Ziel-Fragen, ...)	Informationen vom Kunden gewinnen	Lehrgespräch Einzelarbeit
INtem-Kompass für aktives Beziehungsmanagement	Den gesamten Prozess des Beziehungsaufbaus erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Gedächtnistraining	Aufnehmen und erinnern ohne Hilfsmittel	Demo Gruppenübungen
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

3. Tag: Kommunikation und Menschenkenntnis	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Kundentypologie 4-Typen-Strategie	Unterschiedliches Kundenverhalten erkennen und darauf eingehen können	Einzelübung Visualisierung
Richtiger Umgang mit unterschiedlichen Typen	Mit jeweiligen Kundentypen richtig kommunizieren und argumentieren	Lehrgespräch Gruppenarbeit
Typologie-Kompass für wirkungsvolle Kommunikation	Den gesamten Kommunikationsprozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Motivation im Team	Erfahrungen und Stärken zur Motivation nutzen	Einzelarbeit Freie Präsentation
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

4. Tag: Deeskalationsstrategien für Konfliktgespräche	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Unterschiede Beschwerde / Reklamation	Unterschied zwischen Beschwerde und Reklamation erkennen	Lehrgespräch Diskussion
Wirkungsvoller Umgang mit Reklamationen und Beschwerden	Grundregeln für kritische Gesprächsführung	Visualisierung Einzelarbeit
Beschwerdemanagement	Deeskalation, Konflikte lösen	Demonstration Übung
Reklamationsbehandlung (persönlich, telefonisch, schriftlich)	Verärgerte Kunden zu zufriedenen Kunden machen	Lehrgespräch Einzelarbeit Demonstration
Umgang mit Kritik	Die Schärfe aus dem Gespräch nehmen	Partnerübungen
Umgang mit schwierigen Kunden	Zweipunkt-, Dreipunkt- und Vierpunktkommunikation beherrschen	Demonstration Einzelübung
Umgang mit Stress	Zustandsmanagement im Griff	Einzelübung
Konflikte vermeiden (Win-win-Situation schaffen)	Proaktives Vorgehen erlernen	Lehrgespräch Diskussion
INtem-Kompass für den Umgang mit Konflikten	Den gesamten Reklamations- und Beschwerdeprozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Unterbewusstsein	Wie verändern wir negative und verstärken positive Zustände?	Vortrag Einzelübung
Motivation über Stärken / Dilts	Stärken erkennen, aufbauen und als Motivationsfaktor einsetzen	Übung Präsentation
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelübung

5. Tag: Produkte und Dienstleistungen positiv darstellen	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Aktive Kundenansprache	Grundlagen der aktiven Kundenansprache	Lehrgespräch Diskussion
Cross-Selling: a) Wahrnehmung (Situation X = „Was können wir zusätzlich anbieten?“; b) Generelle Angebote / Aktionen	Zusatzgeschäfte erkennen	Lehrgespräch Brainstorming
Interesse wecken	Den Kunden neugierig machen	Demonstration Übung
Kreativer Gesprächsaufhänger	Interessierten Menschen in Erinnerung bleiben	Demonstration Einzelarbeit
Nutzenargumentation	Stärken der Produkte und Dienstleistungen in Kundennutzen verwandeln	Demonstration Diskussion Ausarbeitung
Sinne spezifische Wahrnehmung	Präsentieren in verschiedenen Sinneskanälen	Demonstration Ideensammlung
Nutzenmatrix	Nutzen in verschiedenen Varianten präsentieren lernen	Einzelarbeit
INtem-Kompass für überzeugende Kundengespräche	Den gesamten Überzeugungsprozess erlernen	Visualisierung Austauschrunde
Übung: Aktive Kundenansprache	Aktiv Menschen auf Zusatzgeschäft ansprechen	Demonstration Übung
Motivationsstrategien	Tägliche Motivationsübung selbst durchführen können	Lehrgespräch Gruppenübung
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

6. Tag: Professionelle Kundengespräche führen	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
INtem-Kompass für erfolgreiche Gesprächsführung	Den gesamten Service-Prozess erlernen und üben	Visualisierung Austauschrunde
Service-Gespräche führen	Verschiedene Situationen ausprobieren	Demonstration Übung
Konfliktgespräche üben	Üben verschiedener Reklamations- und Beschwerdesituationen	Demonstration Übungen
Aktive Kundenansprache üben	Üben von verschiedenen Kundenansprachen	Demonstration Übungen
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Konzept

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

■ Teilnehmerorientiertes Erlebnis-Training

Ca. 70 % sind Gruppen- / Einzelarbeiten, Rollenspiele und Brainstorming.

Ca. 30 % sind Demos, Erläuterungen und Lehrgespräche.

■ Ganzheitlich aufgebautes Training

Bei der Entwicklung wurde speziell auf langfristiges Behalten und unkompliziertes (d. h. gehirngerechtes) Erlernen Wert gelegt. So werden beim Training regelmäßig die rechte und linke Hirnhemisphäre gemeinsam aktiviert:



Beide Hirnhemisphären werden ganzheitlich in den Lernprozess mit eingebunden.

■ Praxistrainings mit Umsetzungsphasen

Die Lernziele werden nicht schematisch in vorgegebener Reihenfolge „durchgezogen“, sondern sind didaktisch und methodisch miteinander verknüpft. Die Trainingsschwerpunkte liegen auf Können und Einstellung und nicht nur auf reiner Wissensvermittlung von Beratungstechniken. Durch das in sich geschlossene, auf Intervalle abgestimmte Trainingskonzept wird bei den Teilnehmern der gewünschte Lernerfolg erzielt.

■ Training zur Verhaltensänderung

Verhaltensänderung benötigt Zeit! Deshalb trainieren wir in kleinen Schritten mit vielen dazwischenliegenden Umsetzungsphasen. Die Merkfähigkeit des Menschen beträgt durch selbstständiges Ausführen ca. 90 %. Die Teilnehmer beherrschen am Ende die Trainingsinhalte, es ist kein zusätzliches Nacharbeiten des Trainingsordners erforderlich.

■ Prozessbegleitendes und messbares Training

Das Training kann in einen firmeninternen Unternehmens-Prozess mit einbezogen werden. Firmenphilosophie (CI) und neue Unternehmensziele werden mit eingebunden. Dies fördert das praxis-/unternehmensbezogene Denken der Mitarbeiter. Ebenfalls wird an diesen Unternehmenszielen konkret gearbeitet. Eine Investition, die mehr bringt als sie kostet.

Methodik

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Die nachfolgende Methode hat sich besonders bei Trainingsprogrammen bewährt, die eine nachhaltige Verhaltensänderung der Teilnehmer zum Ziel haben sollen. Innerhalb jeder Intervallstufe kommen die folgenden Elemente zur Anwendung:

- **Vorführen (sehen):** Jeder Lernschritt wird vom Trainer bzw. den Teamleitern demonstriert.
- **Erläutern (hören):** Sinn und Inhalt jedes einzelnen Schrittes werden durch Erklärung und Diskussion dem Teilnehmer verständlich gemacht.
- **Ausprobieren (selbst sprechen):** Jeder Teilnehmer wird in einer entspannten und positiven Lernatmosphäre die neu erworbenen Kenntnisse wiederholt einsetzen und dabei immer mehr festigen.
- **Umsetzen (selbst ausführen):** In dieser wichtigen Phase wendet der Teilnehmer das Erlernte in der täglichen Praxis an.
- **Berichten (selbst sprechen):** Der Teilnehmer berichtet im folgenden Trainings-Intervall über seine erlebten Praxiserfahrungen vor der Gruppe. Durch die Berichte anderer Trainingsteilnehmer wird er motiviert, sein Verhalten zu überdenken, um die daraus gewonnen Erkenntnisse erneut in die Praxis umzusetzen.
- **Feedback (hören):** Jeder Teilnehmer erhält von der Gruppe und individuell durch den Trainer konstruktive Rückmeldung bezüglich seiner im Laufe der Wochen angewendeten Umsetzungsergebnisse.
- **Wichtig:** Jeder Teilnehmer trainiert an seiner eigenen Situation. Unter Anleitung des Trainers sowie unter Anwendung aktiver Lernmethoden wird das eigene produkt- und kundenbezogene Servicegespräch erarbeitet und sofort in die tägliche Praxis übernommen.

Didaktischer Hintergrund

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

■ Kleine, in sich abgeschlossene Lernschritte

Das Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft umfasst 6 praxisbezogene Intervall-Einheiten sowie einen Workshop. Die Teilnehmer wenden nach jeder Intervall-Einheit zwei bzw. drei Wochen lang das bis dahin Erlernte in ihrem persönlichen Arbeitsbereich an. Damit sind sie in der Lage, Erkenntnisse aus dem Training sofort praxisgerecht und erlössteigernd einzusetzen.

Das bedeutet für die Teilnehmer:

- schnellere Erfolgserlebnisse in der Praxis
- kein demotivierender Lernstress
- keine liegengebliebenen Arbeiten, da die jeweils kurzen Intervall-Trainingsphasen einen nahezu reibungslosen Ablauf der täglichen Praxis gewährleisten.

■ Jeder Teilnehmer arbeitet an seiner individuellen Zielsetzung

Da dies zusätzlich zu den Trainingsinhalten geschieht, erlangen die Teilnehmer eine größere Sicherheit im gesamten Entwicklungsprozess und somit persönlich messbare Erfolge.

■ Kein Lehrer-Schüler-Prinzip

Partnerschaftliches, aktives Lernen und praxisbezogenes Handeln erhöhen den Lernerfolg um ein Vielfaches. Durch individuelles Coaching der Teilnehmer wird eine positive Verhaltensänderung nachhaltig gefördert und verankert.

■ Stärken erkennen und verstärken

Die Teilnehmer werden vom Trainer ermutigt, in vorgegebenen und praxisbezogenen Situationen ihre gewohnte Sicherheitszone zu verlassen. Durch eine positive und ungezwungene Lernatmosphäre wird es den Teilnehmern ermöglicht, seine oft verborgenen Fähigkeiten besser zu erkennen und auszuprobieren. Diese neu erfahrenen Stärken werden vom Trainer kommentiert und intensiviert. Das ist die Grundlage für besondere Aktivitäten und erfolgreiche Umsetzung.

Dadurch werden Eigenschaften wie Mut, Kreativität und Selbstvertrauen gefördert, Arbeits- und Einsatzfreude positiv beeinflusst und somit die Persönlichkeit gestärkt.

■ Konkrete Aufgaben zur Umsetzung in die Praxis

Jeder Teilnehmer verpflichtet sich ganz konkret, seine Trainingserfahrungen auf die persönliche Situation zu übertragen und in der täglichen Praxis anzuwenden. Über das Ergebnis wird er in der jeweils folgenden Intervall-Einheit berichten. Die sofortige praxisbezogene Anwendung ist der erste Schritt zu einer nachhaltigen Verhaltensänderung.

Didaktischer Hintergrund

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

■ **Eigenmotivation und Begeisterung**

Motivation und Begeisterung sind oft unterschätzte Erfolgsfaktoren. Manch einer behauptet sogar, dass dies die Erfolgsfaktoren „Nummer 1“ sind. Bei diesem Thema werden selbst erfahrene Trainingsteilnehmer/innen wieder wach:

- Power tanken!
- Motivation mitnehmen, aber solche, die von innen kommt!
- Begeisterung wieder spüren und übertragen können!

Motivation und Begeisterung sind die Antriebsfedern für mehr Einsatz und Leistung. Nur was über einen längeren Zeitraum gemeinsam in der Gruppe aufgebaut wird, kann nachhaltig zu wirksamen Ergebnissen führen. Deshalb veranstalten wir keine 3-Tages-Kompaktseminare, sondern trainieren und üben mit unseren Teilnehmern über mehrere Monate.



Investitionsplanung

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sind immer eine Investition in den Erfolg Ihrer Mitarbeiter und dienen langfristig der Praxissicherung.

Ihre finanzielle Investition beträgt:

Pro Teilnehmer

3.060,-- EUR zzgl. 19 % MwSt. (581,40 EUR)

3.641,40 EUR inkl. MwSt.

Im Preis enthaltene Leistungen

- Durchführung des Entwicklungsprogramms zur Service-Fachkraft
- Ausführliche Teilnehmerunterlagen für das gesamte Entwicklungsprogramm einschließlich Arbeits- und Verpflichtungsblätter zur Umsetzung der Ziele sowie persönliche Checklisten zur Selbstkontrolle.
- Protokoll der Ergebnisse aus den Workshops und Gruppenarbeiten.
- Persönlichkeitsanalyse und Erklärung der Auswertung
- Eine individuelle Betreuung der Teilnehmer während des gesamten Entwicklungsprozesses. Auch zwischen den Intervallen haben die Teilnehmer die Möglichkeit, Fragen, die sich bei der Umsetzung der Ausbildungsinhalte ergeben, in einem persönlichen Telefonat mit dem Trainer zu besprechen.
- Ein Zertifikat für die erfolgreiche Teilnahme an dem Entwicklungsprogramm
- Eine schriftliche Befragung zur Beurteilung von Trainer und Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft nach Abschluss.



Telefonischer Service

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Natürlich ist eine Broschüre nur aus Papier und kann nicht reden. Selbstverständlich freuen wir uns über Ihren Anruf. Wenn Sie gezielte oder weiterführende Angaben benötigen, informieren wir Sie gerne ausführlich und individuell.

Unser Team steht Ihnen gerne unter der Telefonnummer 04171 781211 zur Verfügung.

Ganz gleich, ob Sie eine Anmeldung zum Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft planen und dabei ein paar kleinere Fragen haben oder weiterführende Informationen wünschen: Wir wollen Sie aufmerksam betreuen und Ihnen zuverlässig zur Seite stehen. Selbstverständlich sind wir für Sie da, wenn es darum geht, Details vor, während und nach Ihrer Ausbildung zu klären und das Wissenswerte mit Ihnen zu besprechen.



Allgemeine Bedingungen

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Jeder Teilnehmer erhält nach Eingang der Anmeldung eine Anmeldebestätigung sowie die Rechnung, welche bis 8 Tage vor Beginn des Entwicklungsprogramms zu begleichen ist. Im Falle einer Absage des kompletten Programms durch den Veranstalter wird die Gebühr in vollem Umfang zurückerstattet. Weitere Ansprüche gegen den Veranstalter sind ausgeschlossen. Für den Fall einer Absage durch den Teilnehmer bis spätestens 8 Wochen vor Beginn werden bereits gezahlte Teilnehmergebühren voll zurückerstattet. Bei einer Absage durch den Teilnehmer vier bis acht Wochen vor Beginn wird die Hälfte der Teilnahmegebühr fällig. Bei späteren Absagen bzw. bei Nichterscheinen ist die volle Teilnahmegebühr zu bezahlen. Ein Ersatzteilnehmer kann selbstverständlich gestellt werden oder es kann die Teilnahme zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Sollten einmal festgelegte Termine – höhere Gewalt ausgenommen – durch Verhinderung des Trainingsleiters nicht wahrgenommen werden können, behalten wir uns das Recht vor, einen kompetenten Vertreter zu stellen bzw. einen Ersatztermin zu vereinbaren. Der Veranstalter behält sich Programmänderungen vor.



SalesProjects*

...messbar mehr und besser verkaufen

Rolf Konrad

Akkreditierter INtem-Trainer

Europaring 14 a

21423 Winsen

Telefon: 04171 781211

Telefax: 04171 781212

E-Mail: rolf.konrad@sales-projects.de

Web: www.konrad.intem.de



Die Stufen zu mehr Vertriebs Erfolg → **IntervallSystem**