

# Methodenkompetenz

---

## Mit exzellentem Service punkten

Seminarnummer: 05.1103

### Ziel

Exzellenter Service ist für den Chef bzw. Kunden in erster Linie ein emotionales Erlebnis. Er fühlt sich verstanden und ernst genommen, er erfährt Wertschätzung und spürt in jeder Situation, dass er die wichtigste Person für das Unternehmen ist. Jeder Kontakt transportiert dieses positive Gefühl. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedeutet das, mit fachlicher Kompetenz und serviceorientierter Einstellung in jedem Gespräch ein Stück Begeisterung zu vermitteln. Eine gelungene Kommunikation ist das A und O.

### Inhalt

- Sensibilisierung für Selbstbeobachtung (Selbst-/Fremdbild)
- Umgangsformen im Geschäftsleben
- Empfang von Geschäftsbesuch oder Geschäftspartnern
- Wahrnehmung von Gesprächs- und Verhaltenssignalen des Gesprächspartners (Rhetorische Fertigkeiten, Aktives Zuhören, Fragetechniken, Kooperatives Kommunikationsverhalten, Argumentation, Sach- und Beziehungsebene)
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Situationen (Konflikte managen)
- passende Reaktion auf Sonderwünsche

### Preis

370,00 EUR zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

### Dauer

1 Tag

### Ansprechpartner – Inhalt

Nicole Kreher

Telefon: +49 (345) 216 3817

E-Mail: nicole.kreher@enviam.de

### Ansprechpartner – Organisation

Maié Schirmer

Telefon: +49 (345) 216 3809

E-Mail: maie.schirmer@mitnetz-strom.de