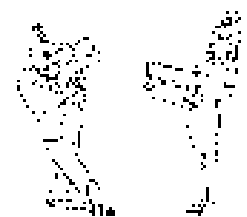


Seminarprogramm Stadtwerke Bernau: „Fit in Kundenorientierung – so geht Service heute“

Datum : 24./25. Mai 2022
 Ort : Stadtwerke Bernau
 Zeit : Tag 1 09:00 bis ca. 17:00 Uhr
 Tag 2 09:00 bis ca. 16:30 Uhr
 Teilnehmende: Mitarbeiter:innen Backoffice
 Trainerin : Nathalie Demski (Inh. ND Consult)



- ❖ **Mit den Augen/Ohren des Kunden der Stadtwerke Bernau**
- ❖ **Der Stadtwerke Bernau Service-Profi**
 - „Puzzle“ für Profis: Kundenorientierung und Service-Qualität
 - Kompetenzsäulen des Service-Profis
 - Exkurs: Rollenmanagement – die eigene Rolle managen
- ❖ **Kommunikationspsychologie: Wirkung und Glaubwürdigkeit**
 - Psychologische Grundlagen der Kommunikation
 - Tipps zur Profi-Kommunikation für die Praxis der Stadtwerke Bernau
- ❖ **Kundenorientierung in der Praxis**
 - Customer Touchpoints: Telefonie - Email - Persönlich: Besonderheiten und Möglichkeiten für die Praxis
 - „Fremdgehen“ in anderen Branchen: Wie spürbar ist Kunden- u. Serviceorientierung?
- ❖ **Der ideale Gesprächsverlauf**
 - Das Vier-Phasen-Modell
- ❖ **Souverän durch das Kundengespräch mit aktiver Gesprächsführung**
 - Das Gespräch führen und lenken: Elemente und Techniken
 - Mehr Überzeugungskraft mit M-O-N-A
- ❖ **Gesprächsverhalten für Profis der Stadtwerke Bernau bei Beschwerden und emotional aufgeladenen Kunden**
 - Exkurs „Neuronics“: Gefühl und Verstand bei Unzufriedenheit
 - „Öl-ins-Kunden-Feuer-gießen“ vermeiden
 - Die professionelle Unzufriedenheitsbehandlung in 4 Schritten
 - Techniken zur erfolgreichen Einwandbehandlung
- ❖ **Exkurs: Zeitgemäße Email-Korrespondenz für Profis**
- ❖ **Service No-Go's und Goldene Regeln für Profis der Stadtwerke Bernau**
- ❖ **Exkurs Meta-Kommunikation: Wenn das Gespräch droht, „aus dem Ruder zu laufen“**



Die einzelnen Themen werden durch Übungen unterstützt. Die Trainerin behält sich vor, Themen zu variieren und dem Seminarverlauf anzupassen.