

Service-Schulung

Etikette, Takt und Ton

„Die besten Ideen kommen mir, wenn ich mir vorstelle, ich bin mein eigener Kunde.“

Charles Lazarus (*1923), amerik. Unternehmer, Gründer Toys`R`Us.

Seminar-Ziel:

Das Image einer Einrichtung oder eines Unternehmens entsteht aus der Summe aller Eindrücke, die (potentielle) Kunden, Besucher, Bewohner oder Angehörige vor Ort sammeln. Somit ist jeder Mitarbeiter verantwortlich für das wahrgenommene Image und die Außenwirkung – und das zu jeder Zeit.

In diesem Seminar erfahren Sie, was die entscheidenden Komponenten für besten Service und Kundenorientierung sind und wie Sie diese in Ihrem Arbeitsalltag umsetzen.

Seminar-Inhalt:

- Was ist Servicequalität?
- Mitarbeiter als Repräsentanten
- Service als Mittelpunkt der Kundenorientierung
- Small Talk und Gespräch
- Die Beschwerde – Umgang mit „schwierigen Zeitgenossen“
- Das richtige Ambiente
- Serviceangebote, die Ihre Einrichtung auszeichnen
- Betriebsbesichtigung

Zielgruppe:

Das Seminar eignet sich für alle Mitarbeiter, die ihr Wissen rund um das Thema Service und Kundenorientierung erweitern wollen.

Wann empfehlen wir Ihnen dieses Seminar?

Wenn Sie Ihr Wissen bezüglich Servicequalität als Imagefaktor optimieren möchten.



Referent:

Andreas Pauly

Betriebswirt
Kommunikationstrainer
Trainer für die Servicequalität
Restaurantmeister

Ort und Termin:

apetito Communications-Centrum,
Rheine

26.10.2020

9:00 – 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr

apetito Kunden erhalten einen Sonderpreis von 95,00 Euro zzgl. MwSt., für Interessenten berechnen wir 190,00 Euro zzgl. MwSt.

Was ist im Preis inbegriffen?

Referentenleistungen, Seminarunterlagen, alle Mahlzeiten und Getränke während des Seminars sowie ein persönliches Zertifikat.



Gern führen wir dieses Seminar auch als Inhouse-Seminar direkt bei Ihnen durch. Hierfür berechnen wir eine Gebühr von 890,00 Euro pro Tag, zzgl. 180,00 Euro. Spesenpauschale und MwSt. inkl. Reisespesen des Referenten. Weitere Informationen zu Inhouse-Seminaren finden Sie auf der Seite 42.