

Abenteuer Service – und dann auch noch authentisch: Das Seminar für serviceerprobte Mitarbeiter

Kurzbeschreibung:

Sie haben Mitarbeiter, die

- jeden Tag aufs Neue einen authentischen Service leben?
- dem Unternehmen gegenüber loyal und "Botschafter" Ihres Hauses sind?
- mit ihrer Liebe zum Detail die Patienten/Bewohner begeistern?

Dann gratuliere ich Ihnen herzlich!

Vielleicht möchten Sie sich bei diesen "Perlen" bedanken und gleichzeitig deren Servicestil weiter optimieren. Was würde sich da mehr anbieten als eine Fortbildung für genau diese serviceerprobten Mitarbeiter?

Sie sind es, die die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der Patienten/Bewohner ermitteln und versuchen, diese bestmöglich zu erfüllen. Service ist das Produkt menschlicher Arbeit und das Personal daher der Dreh- und Angelpunkt.

Dieses Seminar will Ihre Mitarbeiter ermutigen und begeistern, ihren Servicestil zu reflektieren und weiter zu optimieren.

Themenschwerpunkte:

- Was zeichnet gelungenen Service aus?
- Bedingungen für guten Service
- Falsch verstandener Service
- Gründe für eine konsequente Serviceorientierung
- Steine auf dem Serviceweg
- Wer ist für den Service zuständig?
- Der „perfekte“ Servicemitarbeiter
- Serviceorientierte Kommunikation
- Umgang mit „schwierigen“ Menschen
- Verhalten bei Fehlern und Beschwerden
- Service-Ideen gegenüber Patienten/Bewohnern, Mitarbeitern, Kooperationspartnern etc.

Zielgruppe:

- Mitarbeiter in Leitungspositionen - aber auch die, die täglich an der Basis eingesetzt sind
- Erfahrenes Personal
- Menschen, die festgestellt haben, dass sie mit ihrem Servicestil Erfolg haben und ihn deshalb weiter verfeinern möchten

Dauer:

1 - 3 Tage