

# Die Service Offensive<sup>©</sup>



**Ich sehe was, was du nicht siehst.**



**Service!**

Mehr Umsatz durch Begeisterung.

## **Service ist überall**

Gutes Serviceverhalten ist die günstigste Möglichkeit, Ihr Unternehmensergebnis auf Dauer positiv zu beeinflussen.

Ihre Kunden müssen begeistert sein. Heute ist es nicht mehr ausreichend, „nur“ gut zu beraten oder freundlich aufzutreten.

### **Der Kunde erwartet mehr.**

Echtheit und gelebte Leidenschaft Ihrer Mitarbeiter sind Teil einer modernen Unternehmenskultur und begeistern letztendlich nicht nur Ihre Kunden sondern das gesamte Team.

## **Unser Service – Training bewegt!**

Innerhalb weniger Stunden erinnern wir Ihre Mitarbeiter an die Wertigkeit der Kunden. Mit Frische, Elan und Einfühlungsvermögen werden Ihre Teams nach unserem Service - Training dafür sorgen, dass sich Ihr Unternehmen stark vom Wettbewerb unterscheidet. Service ist der einfachste Weg zu neuen Umsätzen.

**Mit spannenden Tricks und interessanten Ideen sorgen wir für neue Motivation und Sensibilität.**

# Die Service Offensive®



**Ich sehe was, was du nicht siehst.**

## Ziele

Unser Service - Training wurde u.a. konzipiert für:

- Verkaufsmitarbeiter
- Innen- und Außendienst
- Telefonzentrale
- Kundendienst
- Callcenter
- Einzelhandel
- Gastronomie

## Trainingsinhalte

Unser Service - Training beinhaltet u.a.:

- Soziale Kompetenz
- Körpersprache und Stimme
- Handel vs. Internet
- Aktive Kundenansprache
- Zauberwörter
- Was ist Empathie?
- Was ist ein einzelner Kunde wert?
- Reklamation als Chance

## Methodik

Unser Service - Training ist eine Mischung aus spannendem Vortrag, Interaktion und auf Wunsch Rollenspiel, bzw. Training on the job. Unsere Trainerin geht individuell auf Ihre Problemstellungen ein, entwickelt hieraus die Anforderungen an das Training und stimmt diese mit Ihnen ab.

Die Trainings finden entweder in einem modernen Umfeld statt oder in Ihren eigenen Geschäftsräumen.

## Schulungsunterlagen

Jeder Teilnehmer unseres Servicetrainings erhält:

- ♦ Ein Handout der wesentlichen Schulungsinhalte
- ♦ Ein Zertifikat über die erfolgreiche Teilnahme
- ♦ Das notwendige Trainingsmaterial (Block, Schreibgeräte, etc.)

## Dauer, Ort, Termin

Unser Service - Training nimmt üblicherweise einen Tag á 6-8 Stunden in Anspruch. Die Dauer des Trainings ist abhängig von den Inhalten und der Anzahl der Teilnehmer. Die Teilnehmeranzahl ist auf 15 Teilnehmer pro Trainingstag begrenzt.

Ort und Termin unserer Trainings werden individuell mit Ihnen abgestimmt.

## Kontakt

### Die Service Offensive®

Christiane Etesami-Bundies  
Inhaberin, Trainerin



Tel.: 0421 > 59 699 8-11  
Fax: 0421 > 59 699 8-40  
info@die-service-offensive.de  
www.die-service-offensive.de