

1-TAGES-TRAINING

FTI-1D-07

SERVICE EXCELLENCE IM DIREKTEN KUNDENKONTAKT

Begeistern Sie Ihre Kunden im direkten Kontakt mit exzellentem Service, echter Wertschätzung und professioneller Gesprächsführung. Für nachhaltige Kundenzufriedenheit und starke Kundenbindung.



DAUER

1 Tag



ZIELGRUPPE

Mitarbeitende im Verkauf,
Account Management,
Customer Service,
Kundenbetreuung und
Unternehmertum



SPRACHEN

Deutsch, Französisch,
Italienisch, Englisch



FORMAT

Präsenztraining
(firmenintern)



MAX. GRUPPENGROSSE

12–14 Teilnehmende

für maximale Interaktivität
und nachhaltigen Lernerfolg



KURZBESCHREIBUNG

Exzellenter Service entsteht im direkten Kundenkontakt – jeden Tag. Dieses Training stärkt Ihre Servicehaltung, Ihre Kommunikationskompetenz und Ihre Fähigkeit, Kundenbedürfnisse zu verstehen und übertreffen.

Sie lernen, wie Sie mit Empathie, Professionalität und lösungsorientiertem Handeln begeistern und dadurch Vertrauen sowie Loyalität aufbauen.

Mit vielen Praxisbeispielen, Übungen und konkreten Tools entwickeln Sie Ihre persönliche Service-Excellence-Routine.



LERNZIELE

- Die Bedeutung von Service Excellence verstehen und leben
- Kundenbedürfnisse erkennen und gezielt erfüllen
- Professionelle und wertschätzende Kommunikation pflegen
- Serviceerwartungen übertreffen und begeistern
- Umgang mit Reklamationen und schwierigen Situationen meistern
- Vertrauen und Kundenbindung durch exzellenten Service stärken
- Persönlichen Aktionsplan für mehr Service Excellence entwickeln



TYPISCHE INHALTE

- Die Bedeutung von Service Excellence und Kundenbindung
- Kundenbedürfnisse erkennen und verstehen
- Professionelle Kommunikation im Kundenkontakt
- Aktives Zuhören und gezieltes Nachfragen
- Serviceerwartungen verstehen und übertreffen
- Umgang mit Reklamationen und Einwänden
- Lösungsorientierung und Entscheidungsfähigkeit
- Empathie zeigen und Wertschätzung vermitteln
- Servicequalität messen und kontinuierlich verbessern
- Persönlicher Aktionsplan für exzellenten Service



NACHHALTIGE WIRKUNG

Sie begeistern Kunden im direkten Kontakt, schaffen positive Erlebnisse und stärken die Kundenbindung nachhaltig.

Das erhöht Ihre Servicequalität, fördert Weiterempfehlungen und macht Sie zu einem wertvollen, geschätzten Partner.



SALES & SERVICE
EXCELLENCE ACADEMY
by *FinOptima*

MENSCHEN BEGEISTERN.
BEZIEHUNGEN STÄRKEN.
ERFOLG SICHERN.

FINOPTIMA
EXCELLENCE IN SALES & SERVICE

 www.finoptima.ch
 academy@finoptima.ch