



# SALES & SERVICE EXCELLENCE ACADEMY

by FinOptima

2-TAGES-TRAINING

FTI-2D-02

## Service Excellence als Differenzierungsfaktor im Alltag

Exzellenter Service entsteht im Alltag – in jeder Begegnung, bei jedem Kontakt, in jeder Entscheidung.

In diesem Training lernen Sie, wie Sie durch konsequente Servicequalität Vertrauen aufbauen, sich klar vom Wettbewerb abheben und Kunden langfristig begeistern.

So wird Service zu Ihrem stärksten Differenzierungsfaktor.



★  
**PRAXISNAH.  
WIRKUNGSVOLL.  
NACHHALTIG.**



### DAUER

2 Tage



### ZIELGRUPPE

Verkauf, Kundenberatung,  
Account Manager,  
Aussendienst



### SPRACHEN

Deutsch, Französisch,  
Italienisch, Englisch



### FORMAT

Präsenztraining  
(firmenintern)



### MAX. GRUPPENGROSSE

8–12 Teilnehmende  
für optimale Interaktion  
und Lernerfolg



### LERNZIELE

- Service Excellence als Wettbewerbsvorteil erkennen und gezielt nutzen
- Kundenbedürfnisse proaktiv erkennen und übertreffen
- In jeder Situation professionell, empathisch und lösungsorientiert handeln
- Kommunikation und Auftreten so gestalten, dass Vertrauen entsteht
- Nachhaltige Kundenbeziehungen aufbauen und langfristig sichern



### TYPISCHE INHALTE

- Service Excellence: Bedeutung und Wirkung im Kundenkontakt
- Kundenperspektive verstehen und Erwartungen übertreffen
- Kommunikationstechniken für exzellenten Service
- Umgang mit schwierigen Situationen und Einwänden
- Lösungsorientiertes Handeln im Alltag
- Service-Momente aktiv gestalten
- Praxisübungen, Rollenspiele und individuelles Feedback



### NACHHALTIGE WIRKUNG

Sie machen Service Excellence zu Ihrer täglichen Stärke und schaffen damit echte Begeisterung bei Ihren Kunden. Das erhöht Ihre Kundenbindung, stärkt Weiterempfehlungen und verschafft Ihnen einen klaren Wettbewerbsvorteil.



### MEHR GESPRÄCHSQUALITÄT.

Struktur schafft Klarheit und führt zu zielgerichteten, erfolgreichen Gesprächen.



### MEHR VERTRAUEN.

Echte Beziehungen entstehen durch Verständnis, Empathie und Verlässlichkeit.



### MEHR VERKAUFSERFOLG.

Überzeugende Gespräche schaffen Mehrwert und Abschlüsse werden zur Regel.