KUNDENBEGEISTERUNG

DURCH QUALITÄT – PROFIS TRAINIEREN JEDEN TAG – AVL-INSTITUT SOMMER SPEZIAL FÜR IHR KUNDENSERVICE!

AVL INSTITUT

HAND AUF'S HERZ ...

AVL INSTITUT

Wann waren Sie das letzte Mal als Kunde wirklich begeistert? War es beim Kommunizieren mit einem internetbasierten Online Kundenportal? Oder bei einem Standardvorgang mit einem Serviceautomaten? Oder bei der Produkt-Bestellung via Internet? Vielleicht aber auch, wenn Sie via App etwas geregelt haben?

ES IST SICHER UNUMSTÖSSLICH, ...

... dass wir uns im Zeitalter der Digitalisierung in fast allen Lebensbereichen auf einen noch höheren Grad der Automatisierung einstellen müssen. Hier ist die Prozessqualität und die einfache und rasche Handhabung die notwendige Basis für Kundenzufriedenheit, natürlich daneben auch die zeitliche Nähe einer Reaktion oder Erledigung. Auch das natürlich elektronisch mit sehr freundlich formulierten Standard-Texten.

Wenn Sie jetzt trotzdem als Kunde einen „Geschäftsfall" haben, beispielsweise eine individuelle Frage, die nicht in den Standards abgebildet ist, was dann? Noch besser, wenn Sie mit der Frage ein Thema, ein Problem, eine Reklamation, usw. zu lösen versuchen!?

Hand aufs Herz! Wäre es Ihnen dann nicht auch willkommen, wenn Sie einen kompetenten, lösungsorientierten, gesprächführenden, freundlichen Menschen erreichen können, der sich um Ihr Anliegen verbindlich kümmert?
Prognosen gehen davon aus, dass in Zukunft trotz aller Digitalisierung ca. ein Drittel der Kunden nach wie vor auch persönlich, z.B. am Telefon, oder in einem eigenen persönlichen Kundenservice-Center betreut werden (wollen).

HIER GEHT ES DANN NICHT UM DIE QUANTITÄT, SONDERN UM DIE INDIVIDUELLE QUALITÄT DES KUNDENKONTAKTS!

Jeder Kontakt sollte ein „Wow-Erlebnis" sein, mit dem man vorher nicht wirklich gerechnet hat. Kommunikation ist dabei untrennbar mit der eigenen Persönlichkeit verbunden. In dieser herausfordernden Verbindung liegen alle Möglichkeiten des Erfolges und des Scheiterns offen. Daher sind diese Chancen zu nutzen um kommunikationsfit zu werden und zu bleiben! Diese Kontakte sind nach wie vor die Visitenkarte Ihrer Organisation!

AUS DER ARBEIT MIT VIELEN ORGANISATIONEN HABEN WIR DABEI EINEN FOKUSSIERTEN, ZIELORIENTIERTEN UND EINFACH UMZUSETZENDEN ABLAUF (KOMMUNIKATIONS-CHECK & PERFORMANCE) KONZIPIERT.

AVL INSTITUT

© stock - Fotolia.com

1

SCHRITT 1:

Klärung der eigenen Situation und der individuellen sind wesentliche Erfolgskriterien im persönlichen Kundenkontakt mit Ihren Kunden.

Kritische Überprüfung dieser Kriterien im Kunden-Echt-Kontakt vor Ort – „Mithören, Beobachten, Analysieren“, Rückkopplung der Wahrnehmungen und Beobachtungen an die Verantwortlichen.

Festlegen der Kern-Qualitäts-Kriterien für das Training (ca. 0,5 – 1 Tage)*

2

SCHRITT 2:

Fokus-Intensiv Kompakttrainings basierend auf den wesentlichen, eher wenigen Erfolgskriterien der Kunden-Kommunikation in Ihrem Rahmen in kleineren Gruppen (ca. 1-2 Tage)*

3

SCHRITT 3:

Training on the Job. Der Trainer/Coach hört/sieht während des Kundenkontakts mit/zu. Alle Wirksamkeiten und Unwirksamkeiten werden unmittelbar an die Person mit Kundenkontakt mittels konkretem Feedback rückgekoppelt. Es wird eine individuelle, hohe Aufmerksamkeit erzielt.

Die Einzelperson kennt dann die eigenen, fokussierten Kommunikations- und Handlungsfelder zur persönlichen Optimierung und Entwicklung und bekommt einen individuellen Trainings- und Übungsplan (ca. 2 Tage)*

4

SCHRITT 4:

Feedback der gebündelten, wesentlichen Wahrnehmungen und Arbeitsfelder (Gesamtergebnis) an die Verantwortlichen zur eigenen, nachhaltigen Weiterarbeit an den relevanten Themen. Fokus, worauf in weiterer Folge besonders zu achten ist, denn „die Energie folgt der Aufmerksamkeit!“ (ca. 2 Stunden)*

* Die tatsächliche Dauer hängt von der Größe Ihrer Kundenserviceeinheit ab – die Angaben basieren auf einer Anzahl von ca. 15 bis 20 Personen

IHR NUTZEN

- Sie haben ein rasches, fokussiertes externes Feedback über die Stärken und Optimierungspunkte in der Kundenkommunikation
- Sie bekommen konkrete Ideen und Empfehlungen zur Stärkung Ihres Serviceteams und der Kommunikation mit Ihren Kunden
- Ihr Serviceteam wird rasch auf die wesentlichen Wirksamkeitsfaktoren fokussiert, motiviert und auf „echte“ Gespräche mit den Kunden trainiert
- Ihr Serviceteam bekommt Aufmerksamkeit und Wertschätzung – motivierte Menschen motivieren andere
- Ein authentisch, persönlich kommunizierendes Team wirkt „begeisternd“ auf Ihre Kunden – Kundenzufriedenheit und Bindung sind die Folge
- Sie können die Fokus-Themen und Wirksamkeitspunkte eigenständig nachhalten

UNSER KUNDEN-SERVICE SOMMER SPEZIAL 2016

Nehmen Sie im Zeitraum vom

11. JULI 2016 BIS 02. SEPTEMBER 2016

unser Kundenservice 5 Tage-Check-up und Intensiv-Training in Anspruch.

WIR SCHENKEN IHNEN EINEN TAG!

Bezahlen Sie nur 4 Tage des 5 Tages Workshop.

GERNE STIMMEN WIR MIT IHNEN IHR INDIVIDUELLES KUNDENSERVICE SOMMER SPEZIAL ANGEBOT 2016 AB!

AVL INSTITUT

Oliver Kritzler, MSc.

Geschäftsführender Gesellschafter
des AVL-INSTITUTS

E-Mail: o.kritzler@avl-institut.at
Handy: +43 (0)664/1044999

www.avl-institut.at

Manfred Sendlhofer

Trainer/Berater
des AVL-INSTITUTS

E-Mail: m.sendlhofer@avl-institut.at

www.avl-institut.at

Wenn Sie dazu Fragen haben,
rufen Sie uns einfach an.
Wir freuen uns von Ihnen zu hören.

AVL-INSTITUT Beratung.Training.Kommunikation GmbH
A-4113 St. Martin i. M. | Markt 10A / 13 | +43(0)7232/3065-0 | office@avl-institut.at