

Trainingsthemen 2017

Qualitätsmanagement

- Prozesse identifizieren, optimieren und dokumentieren
- Qualitätsmanagementsysteme für Dienstleistungsunternehmen
- **Instrumente der Qualitätsmessung und -kontrolle nutzbringend einsetzen**

Organisationsentwicklung

- Neue Mitarbeiterinnen finden: Recruiting, Assessmentcenter und Eignungsdiagnostik professionell durchführen
- Vergütungsmodelle und Leistungsorientierte Vergütung im Unternehmen einführen
- Leistungs- und Personalbeurteilung als Instrumente der strukturierten Personalentwicklung
- **Planen, steuern und kontrollieren mit Kennzahlen**

Führungskräfteentwicklung: Trainings für die mittlere Führungsebene

- **Mitarbeitergespräche effektiv führen**
- Pragmatisches Führungswissen: Instrumente und Methoden für die Teamleitung im Kundendialog
- Konfliktmanagement: Souveräner Umgang mit Konflikten durch Kompetenz und Methodenwissen

Multiplikatoren Ausbildung

- **Coaching-Konzepte: Training on the Job als Instrument der Personalentwicklung im Unternehmen einführen**
- **Workshop Coaching: Professionelles Training on the Job wirksam durchführen**
- Train the Trainer: Kommunikationstrainings intern abbilden
- Gesprächsleitfäden als Instrument der strukturierten Gesprächsführung

Training im Kundendialog: Ausbildung für MitarbeiterInnen

- Die Regeln der Inboundtelefonie: Service und Beratung
- Aktive Telefonie im Outbound: Verkauf und Akquise
- **Beschwerdemanagement: Der Weg zur beiderseitigen Zufriedenheit**
- **Cross- und Upselling bei Bestellannahme, Beratung oder Verkauf**
- **Retention: Passive, unzufriedene oder verlorene Kunden zurückgewinnen**
- Die Preisargumentation in Verkauf und Beratung
- Gewinnbringender Umgang mit Einwänden
- Schneller zum Geld: Mahnwesen und Inkasso am Telefon
- Korrespondenz (Brief und eMail): Schriftliche Kommunikation mit Stil und Qualität



Ihr Thema ist nicht dabei? Sprechen Sie uns an!

Für Ihre speziellen Anforderungen schreiben wir Ihnen gerne ein ausführliches Angebot.

Für die **blauen Themen** finden Sie detaillierte Informationen als Download auf unserer Website