

Professionelle Kundenbetreuung durch motivierte Mitarbeiter

- Einleitung
- Zielsetzung/Zielerreichung
- Qualitätsmanagement
- Kundenorientierung geht jeden an!
- Kompetenzen eines Top-Servicemitarbeiters
- Servicemanagement als Chance begreifen
- Innerbetriebliche Kommunikation und Beziehungsmanagement
- Die Grundlagen der Kommunikation
- Sprache und Wirkung
- Partnerschaftliches Verhalten im Unternehmen
- Die Grundeinstellung zur eigenen Person und anderen
- Menschen und ihre Rollen
- Partnerschaftliche Gesprächsführung
- Miteinander statt gegeneinander
- Vertrauen als Basis jeder Zusammenarbeit



- Positiv denken!
- Der Mitarbeiter als innerbetrieblicher Kunde
- Verbesserungen der inner- und außerbetrieblichen Beziehungen
- Zauberformel: Beziehungsmanagement
- Klimatische Störungen bei Gesprächen
- Konfliktbewältigung
- Eigene Stressbewältigung
- Die „Zwei-Gewinner-Strategie“
- Tages-Clearing

TRAINPLAN®

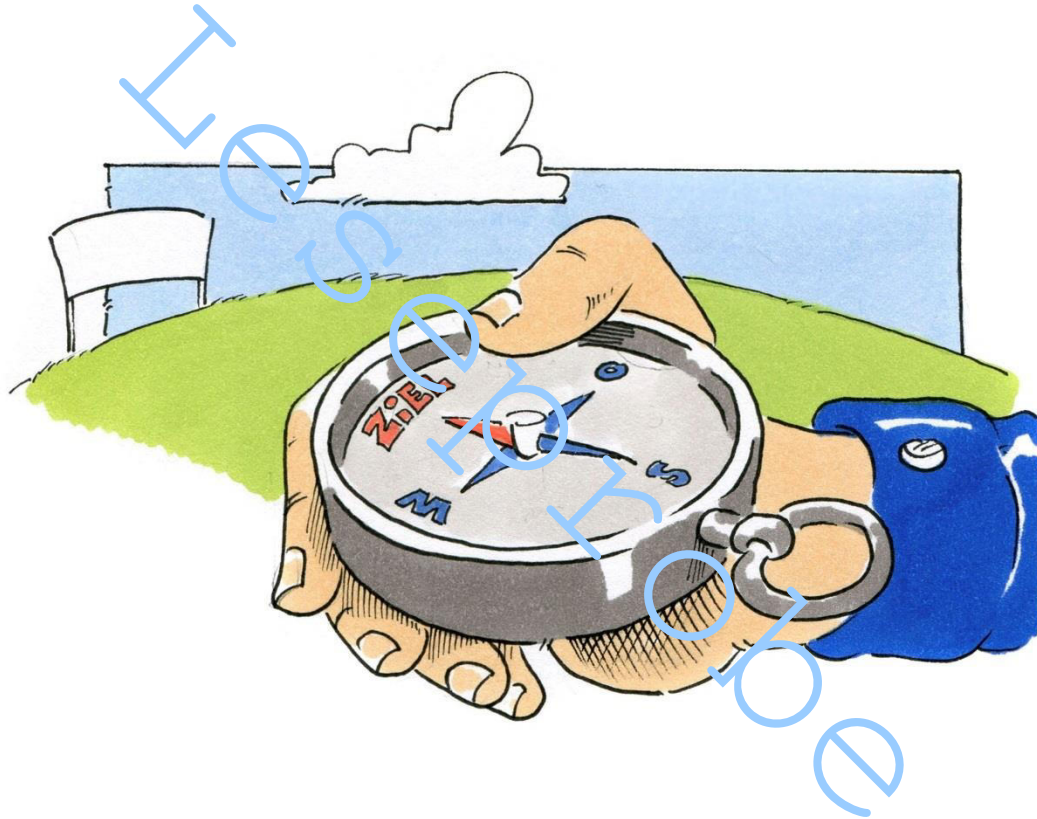


Ich bitte Sie alle, uns folgende Informationen zu geben:

- Name und Funktion im Unternehmen
- Welche Tätigkeit üben Sie in Ihrer Tagesarbeit aus? / Welche Hauptaufgaben haben Sie?
- Gibt es für Sie manchmal „stressige“, oder schwierige Arbeitssituationen?
- Haben Sie dafür persönliche Rezepte?
- Welche Erwartungen haben Sie an das Training?



Was ist Erfolg?

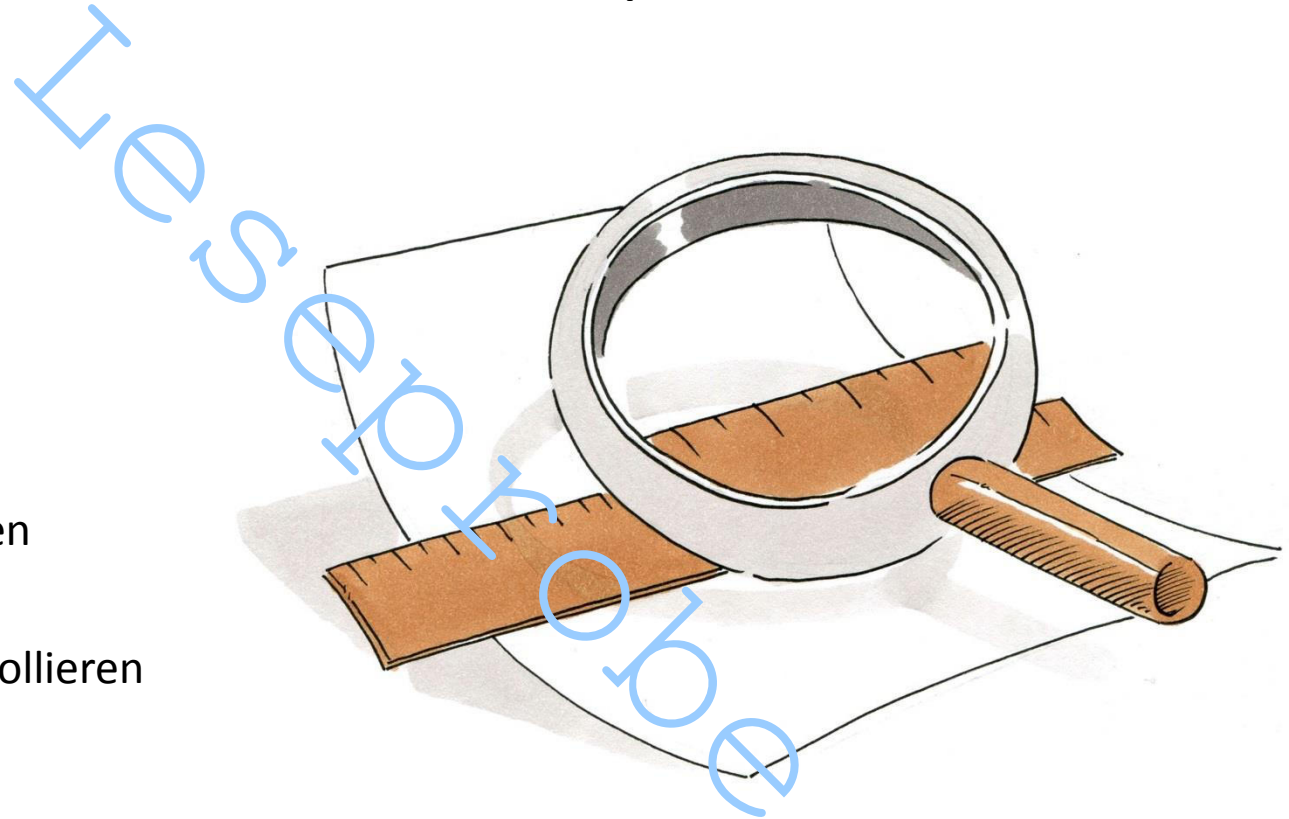


Erfolg ist, gesteckte Ziele zu erreichen!



Ziele als Lebenskonzept

- Ziele definieren
- Maßnahmen planen
- Aktivitäten realisieren
- Zielerreichung kontrollieren



Wozu Ziele?

- Ohne Ziele gibt es keinen Plan.
- Fehlende Messung von Zielen bewirkt Unzufriedenheit.
- Der Erfolg wird durch Ziele messbar.
- Klare Ziele schaffen Identifikation.
- Die Mitarbeiter werden durch Ziele motiviert.
- Jeder weiß, was von ihm erwartet wird.
- Ziele helfen, sich einzuschätzen und Ideen zu entwickeln
- Ziele werden gebraucht, damit die richtigen und wesentlichen Dinge getan werden.
- Ziele ermöglichen Rahmenbedingungen, um Fortschritte festzulegen.
- Mit Zielen ist der eigene Standort zu bestimmen.
- Mit bekannten Zielen kann Arbeit besser gesteuert und geleistet werden.

**Der Mitarbeiter muss in der Lage sein,
das formulierte Ziel selbst aktiv beeinflussen zu können.**



Wie Sie Ihre Ziele erfolgreich realisieren

1. Zieldefinition

Das Ziel bezeichnet den zukünftigen Zustand einer Idee oder Vision. Die Erreichung dieses Zustandes ist **wünschenswert, lohnend** oder **notwendig**.

2. Ziel-Anforderungen

Die sieben W's:

1. **WAS** soll erreicht werden?
2. **WIEVIEL** soll erreicht werden?
3. **WIE** soll das Ziel erreicht werden?
4. **WER** soll das Ziel erreichen?
5. **WANN** soll das Ziel erreicht werden?
6. **WO** soll das Ziel erreicht sein?
7. **WARUM** soll das Ziel erreicht werden?



Wie Sie Ihre Ziele erfolgreich realisieren

3. Ziel-Formulierung

Ziele ...

- ... müssen formuliert werden.
- ... sollen **WARUM** und **WIE** erreicht werden.
- ... sind **Antreiber** jeglichen Handelns.
- ... sind **Motivatoren**, die den Leistungsgrad von Aktivitäten bestimmen.






Je **realistischer, klarer** und **eindeutiger** eigene Ziele formuliert sind, desto größer ist die Aussicht, die gesteckten Ziele zu erreichen.

Ein Ziel muss ...

- **messbar**,
- **realistisch** und
- **schrittlich** geplant sein!

**Wer das Ziel nicht kennt,
der kann den Weg nicht finden!**

Grundsätze zur Zielvereinbarung

- **S**pezifisch-konkret  Ist das Ziel hinreichend präzise formuliert?
- **M**essbar  Woran kann ich erkennen, dass ich mein Ziel erreicht habe?
- **A**kzeptiert und gewollt  Kann ich die Zielerreichung weitgehend selbst beeinflussen?
- **R**ealistisch  Ist das Ziel anspruchsvoll, aber auch erreichbar?
- **T**erminiert  Sind klare Termine festgelegt?

