



# Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Das Service-Training für messbar bessere Service-Qualität



**4,6 von 5**

Bewertung von 347  
Seminarteilnehmern



"Wie Weiterbildung schnell und nachhaltig zu  
Ihrem Unternehmenserfolg beitragen kann."



**GO VENDOR**

Training | Coaching | Consulting

## Guter Service ist erst der Anfang



## Überlassen Sie das aufgesetzte Lächeln der Konkurrenz

Die Zeiten der „Service-Wüste Deutschland“ sind längst vorbei. Immer mehr Unternehmen haben es erkannt – wenn Sie im Wettbewerb gewinnen wollen, haben Sie nur zwei Möglichkeiten:

Entweder Sie sind der billigste und verzichten auf jeden interessanten Ertrag – oder Sie bieten Qualität und ausgesuchten Service. Jetzt haben Sie die Chance, sich beim Service den vielleicht entscheidenden Vorsprung zu sichern. Denn:

INtern bietet jetzt das Entwicklungsprogramm für Ihre Service-Kräfte – für alle Ihre Mitarbeiter, die regelmäßig im Kontakt mit Ihren Kunden stehen.

Ihre Mitarbeiter entwickeln sich zu überzeugten Servicekräften, die mit Hingabe und aus innerer Überzeugung heraus für den Kunden arbeiten. Ein aufgesetztes Lächeln sehen Sie nur noch bei den Service-Kräften Ihrer Mitarbeiter. Ihre Mitarbeiter lächeln ehrlich, weil Sie sich über jeden Kontakt mit dem Kunden freuen! Der Effekt:

**Ihre Kunden fühlen sich sofort wohl bei Ihnen.** Denn Ihre Mitarbeiter erkennen sofort wie der jeweilige Kunde angesprochen und behandelt werden will. Der eine mag es eher unkompliziert und sehr persönlich ... Der andere möchte wie ein König behandelt werden. Der dritte eher förmlich und möglichst schnell ... Ihre Service-Kräfte merken

es sofort und geben dem Kunden genau die Behandlung, die er will.

**Ihre Kunden werden Ihr Unternehmen begeistert weiterempfehlen.** Wirklich herzlicher und ungekünstelter Service – das erleben Kunden auch heute noch selten. Deshalb können Sie sicher sein: Ihre Kunden werden Freunden und Kollegen ausführlich davon berichten, wie gut sie bei Ihnen behandelt werden.

**Ihr Unternehmen bekommt ein noch besseres Image.** Und darüber freuen sich nicht nur Ihre Kunden: Auch Ihre Mitarbeiter können stolz darauf sein, bei Ihnen zu arbeiten!

# Ihre Entwicklungsbereiche



## Tragen Sie maßgeblich zum Unternehmenserfolg bei

Das Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft ist für erfahrene Service-Mitarbeiter mit abgeschlossener Berufsausbildung entwickelt worden. Es eignet sich für alle Service-Mitarbeiter, die über Praxiserfahrung verfügen und im direkten oder indirekten Kundenkontakt stehen.

Ziel ist es, diesen guten Wissensstand aktiv weiterzuentwickeln, um den Service-Mitarbeiter zu einer kundenorientierten Service-Fachkraft auszubilden. Hier ist insbesondere notwendig, dass Wissen, Können und Einstellung im ausreichenden Maße ausgebildet bzw. gefördert werden.

Bei diesem Entwicklungsprogramm wird besonders Wert auf die praxisorientierte Umsetzung gelegt, so dass sich der Service-Mitarbeiter zu einer kundenorientierten Service-Fachkraft entwickelt.

Durch dieses gezielte Verhaltenstraining wird eine Persönlichkeitsentwicklung ausgelöst. Die servicespezifischen Fähigkeiten werden dadurch in höchstem Maße gesteigert.

Natürlich verändern wir nicht den Menschen. Aber jeder Teilnehmer wird automatisch seine entwicklungsfähigen Persönlichkeitsmerkmale entdecken und diese weiterentwickeln und seine Persönlichkeit festigen.

So ist am Ende des Entwicklungsprogramms zur Service-Fachkraft aus einem guten Service-Mitarbeiter eine kundenorientierte Service-Fachkraft geworden.

# Ihre Entwicklungsziele



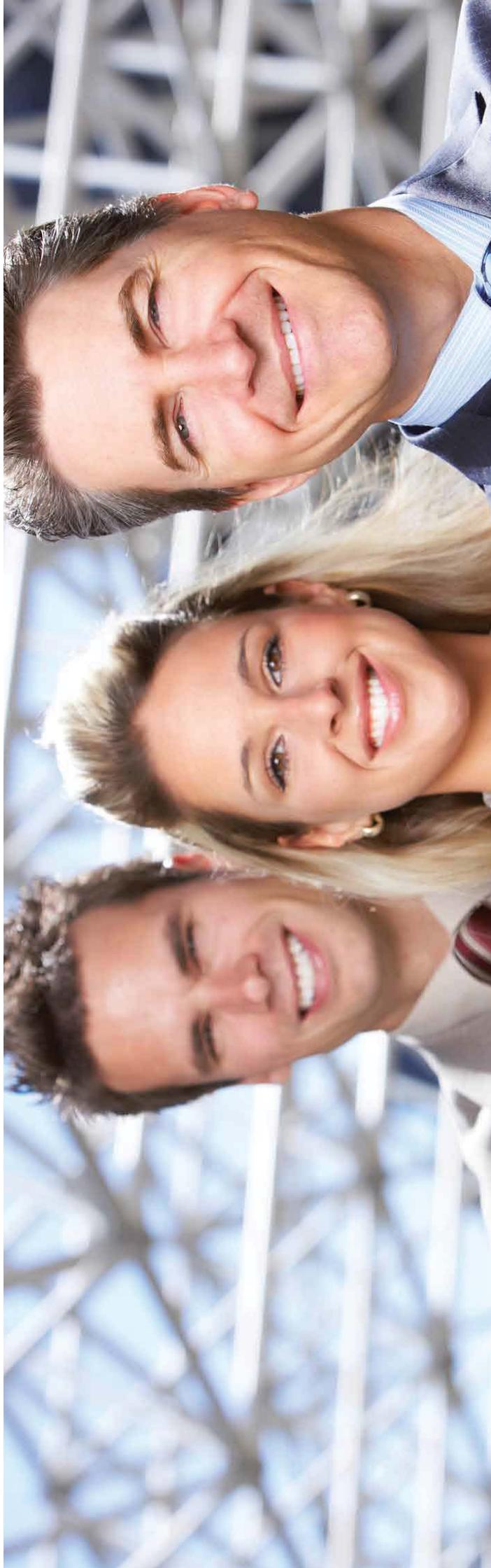
In einer ungezwungenen Trainingsatmosphäre werden die meisten in der Praxis bewährten Service- und Kommunikationstechniken gezeigt, geübt und angeeignet. Kreativität, Eigeninitiative und Selbstvertrauen werden aufgebaut und aktiver Service wird trainiert.

Ob kurze, lange, oder schwierige Situationen anstehen, jeder Teilnehmer entwickelt anhand seiner Produkte/Dienstleistungen sein strukturiertes, persönliches Servicegespräch, um jede Situationen sicher und erfolgreich zu meistern. Somit kann jeder, der mit Service zu tun hat, seine persönliche Performance steigern und aufbauen. Gleich ob Anfänger oder Profi.

## Begeistern Sie Ihre Kunden mit guten Service.

- Aufbau eines wirkungsvollen Beziehungsmanagements
- Optimaler erster Eindruck
- Freundlichkeit
- Kundenzufriedenheit steigern
- Wirkungsvolle Service-, Beratungs- und Telefongespräche führen
- Beschwerden und Reklamationen sicher behandeln
- Exzellenten Service erlebbar machen
- Kundenerwartungen zielorientiert erfüllen
- Namens- und Gedächtnistraining
- Richtiger Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen
- Umgang mit Stress
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Nachhaltige Motivation und positive Einstellung
- Redegewandtheit und sicheres Auftreten
- Vermittlung unangenehmer Nachrichten
- Aktive Kundenansprache und Cross-Selling
- Persönlichkeitsentwicklung

# Ihre Erfolgsgarantie



## Beeinflussen Sie Ihren Erfolg – nachhaltig!

Durch dieses gezielte Verhaltenstraining wird eine Persönlichkeitsentwicklung ausgelöst. Die servicespezifischen Fähigkeiten werden dadurch in höchstem Maße gesteigert.

Bei diesem Servicetraining wird besonders Wert auf die praxisorientierte Umsetzung gelegt, so dass sich der Service-Mitarbeiter zu einer kundenorientierten Service-Fachkraft entwickelt.

### Prozessbegleitendes und messbares Training

Das Training kann in einen firmeninternen Unternehmens-Prozess mit einbezogen werden. Firmenphilosophie (Corporate Identity) und neue Unternehmensziele werden mit eingebunden. Dies fördert das praxis-/unternehmensbezogene Denken der Mitarbeiter. Ebenfalls wird an diesen Unternehmenszielen konkret gearbeitet. Eine Investition, die mehr bringt als sie kostet.

# Auszeichnungen



Die Qualität von INtern® sind sichtbare Ergebnisse.

Das INtern®-System hat seine Erfolgsgrundlage in dem Intervallkonzept, das 1989 von dem INtern®-Institut für Trainingsentwicklung und Methodenforschung entwickelt wurde. In über 25 Jahren empirischer Forschungsarbeit wurde dieses Konzept weiterentwickelt. Dabei wurde die richtige Dosierung der methodischen Vernetzung von Trainingseinheiten und deren erfolgreiche und messbare Umsetzung in der Praxis ermittelt.

Die praxiserprobte INtern®-Methode wurde bisher mit mehr als 19 deutschen und internationalen Trainingspreisen sowie dem Weiterbildungsinnovations-Preis ausgezeichnet.

## Platin

Internationaler Deutscher Trainingspreis in Platin

## Silber

8 x Internationaler Deutscher Trainingspreis in Silber  
2 x Europäischer Preis für Training, Beratung und Coaching in Silber

## Bronze

2 x Internationaler Deutscher Trainingspreis in Bronze

## Gold

3 x Internationaler Deutscher Trainingspreis in Gold

## Innovation

Weiterbildungs-Innovationspreis des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB)  
Human Resource Award

Sonderpreis des Europäischen Preises für Training, Beratung und Coaching für Trends und Zukunft



In über 25 Jahren wurde die INtern®-Gruppe bereits 19 Mal ausgezeichnet. Sie steht damit seit Ihrer Gründung für laufende Fortentwicklung und Veränderung, messbar an harten Zahlen, spürbar an der Stimmung der Mitarbeiter, sichtbar am Lächeln Ihrer Kunden.

# INtem® Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft Inhalte

Workshop	Entwicklungsziele	Methoden
3 Säulen erfolgreichen Services	Erkennen der Zusammenhänge zwischen Wissen, Können und Einstellung	Übung Lehrgespräch
Erwartungen / Befürchtungen	Welche konkreten Anforderungen sollen während des Entwicklungsprozesses erfüllt werden?	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Wann haben Sie schon einmal schlechten Service erlebt?	Differenzmessung. Sammeln von Erfahrungen über schlechten Service.	Brainstorming Gruppenarbeit
Was zeichnet einen guten Service aus?	Servicegedanken fördern. Welche Möglichkeiten gibt es?	Brainstorming Einzelarbeit
Erwartungen der Kunden an: a) Ihre Firma; b) an Sie (bzw. an Ihren Service)?	Ermittlung firmenspezifischer Trainingsziele	Lehrgespräch Diskussion Einzelaufgabe
Möglichkeiten, um diese Erwartungen zu erfüllen?	Was ist alles möglich, um guten Service zu leisten?	Brainstorming Einzelaufgabe
Grundregeln im Umgang mit dem Kunden	Verbindliche Service-Regeln definieren und umsetzen	Diskussion Gruppenarbeit
Welche Hindernisse könnte es geben / wie überwinden?	Probleme erkennen und definieren. Gegenstrategien entwickeln.	Brainstorming Diskussion
Entwicklungsziele der Teilnehmer festlegen	Welche konkreten Ergebnisse sollen erreicht werden?	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Intervall 1	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Kontaktbrücken	Wirkungsvoll Kontakte knüpfen und gegenseitiges Kennenlernen der Teilnehmer und des Trainers	Gruppenübung
Zustandsmanagement	Innere und äußere Kommunikation des Teilnehmers kennen lernen	Lehrgespräch Einzelarbeit
Nonverbale Kommunikation	Die nonverbale Wirkung auf sich und andere erkennen	Lehrgespräch Gruppenübung
Grundlagen „Kundenorientierung“	Kundenservice definieren. Die wichtigsten Grundlagen erarbeiten.	Lehrgespräch Einzelarbeit
Grundlagen „Kundenerwartungen“	Erkennen, was die Kunden erwarten und wie das erfüllt werden kann.	Brainstorming Diskussion Einzelarbeit
Namenstraining	Fähigkeit, Namen langfristig zu behalten	Mnemotechnik Gruppenübung
Does and Dont's in der Kundenorientierung / im Service	Wie genau unterscheiden sich schlechter und guter Service?	Gruppenarbeit Übung
Grundregeln am Telefon	Kunden- und serviceorientiertes Telefonieren lernen	Gruppenarbeit Lehrgespräch
Service-Qualität verbessern	Welche Schritte führen zu einer Verbesserung der Servicequalität?	Lehrgespräch Austausch
INtem-Kompass für optimale Service-Qualität	Den gesamten Service-Prozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
„Wie sage ich es meinen Kunden?“ Vermittlung unangenehmer Nachrichten	Umgang mit Problemen	Visualisierung Demonstration
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

# INtem® Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft Inhalte

Intervall 2	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Der erste Eindruck / Besuchs- und Gesprächsvorbereitung	Chancen erkennen, den Kunden sofort zu gewinnen	Brainstorming Lehrgespräch
Körpersprache im Service	Körpersprache erkennen und selbst anwenden	Partnerübung Demonstration Lehrgespräch
Die Gesprächseröffnung	Lernen, wie man ein Gespräch kundenorientiert eröffnet	Demonstration Einzelarbeit
Freundlichkeit, Empathie und Partnerschaft – Kundenansprache	Was Wort, Ton und Physiologie beim Kunden bewirken	Demonstration Partnerübung
Professionelles Auftreten	Mit Einfühlungsvermögen, Zuverlässigkeit und Sicherheit vermitteln	Lehrgespräch Gruppenarbeit
Fragen und aktives Zuhören	Professionelles Fragen und richtiges Zuhören bringt richtiges Verhalten	Übung Diskussion
Beziehungsmanagement und Kundenbindung	Fördernde Beziehung zum Kunden aufbauen lernen	Partnerübung Einzelarbeit
Zielorientierte Fragetechnik (offen, geschlossen, alternativ, Ziel-Fragen)	Informationen vom Kundengewinnen	Lehrgespräch Einzelarbeit
INtem-Kompass für aktives Beziehungsmanagement	Den gesamten Prozess des Beziehungsaufbaus erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Gedächtnistraining	Aufnehmen und erinnern ohne Hilfsmittel	Demo Gruppenübungen
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Intervall 3	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Kudentypologie 4-Typen-Strategie	Unterschiedliches Kundenverhalten erkennen und darauf eingehen können	Einzelübung Visualisierung
Richtiger Umgang mit unterschiedlichen Typen	Mit jeweiligen Kundentypen richtig kommunizieren und argumentieren	Lehrgespräch Gruppenarbeit
Typologie-Kompass für wirkungsvolle Kommunikation	Den gesamten Kommunikations-Prozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Motivation im Team	Erfahrungen und Stärken zur Motivation nutzen	Einzelarbeit Freie Präsentation
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

# INtem<sup>®</sup> Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft Inhalte

Intervall 4	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Unterschiede Beschwerde / Reklamation	Unterschied zwischen Beschwerde und Reklamation erkennen	Lehrgespräch Diskussion
Wirkungsvoller Umgang mit Reklamationen und Beschwerden	Grundregeln für kritische Gesprächsführung	Visualisierung Einzelarbeit
Beschwerdemanagement	Deeskalation, Konflikte lösen	Demonstration Übung
Reklamationsbehandlung (persönlich, telefonisch, schriftlich)	Verärgerte Kunden zu zufriedenen Kunden machen	Lehrgespräch Einzelarbeit Demonstration
Umgang mit Kritik	Die Schärfe aus dem Gespräch nehmen	Partnerübungen
Umgang mit schwierigen Kunden	Zweipunkt-, Dreipunkt- und Vierpunktkommunikation beherrschen	Demonstration Einzelübung
Umgang mit Stress	Zustandsmanagement im Griff	Einzelübung
Konflikte vermeiden (Win-win-Situation schaffen)	Proaktives Vorgehen erlernen	Lehrgespräch Diskussion
INtem-Kompass für den Umgang mit Konflikten	Den gesamten Reklamations- und Beschwerdeprozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Unterbewusstsein	Wie verändern wir negative und verstärken positive Zustände?	Vortrag Einzelübung
Motivation über Stärken / Dilts	Stärken erkennen, aufbauen und als Motivationsfaktor einsetzen	Übung Präsentation
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

# INtem® Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft Inhalte

Intervall 5	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Aktive Kundenansprache	Grundlagen der aktiven Kundenansprache	Lehrgespräch Diskussion
Cross-Selling: a) Wahrnehmung (Situation X = „Was können wir zusätzlich anbieten?“; b) Generelle Angebote /Aktionen	Zusatzgeschäfte erkennen	Lehrgespräch Brainstorming
Interesse wecken	Den Kunden neugierig machen	Demonstration Übung
Kreativer Gesprächsaufhänger	Interessierten Menschen in Erinnerung bleiben	Demonstration Einzelarbeit
Nutzenargumentation	Stärken der Produkte und Dienstleistungen in Kundennutzen verwandeln	Demonstration Diskussion Ausarbeitung
Sinnespezifische Wahrnehmung	Präsentieren in verschiedenen Sinneskanälen	Demonstration Ideensammlung
Nutzenmatrix	Nutzen in verschiedenen Varianten präsentieren lernen	Einzelarbeit
INtem-Kompass für überzeugende Kundengespräche	Den gesamten Überzeugungsprozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Übung: Aktive Kundenansprache	Aktiv Menschen auf Zusatzgeschäft ansprechen	Demonstration Übung
Motivationsstrategien	Tägliche Motivationsübung selbst durchführen können	Lehrgespräch Gruppenübung
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Intervall 6	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
INtem-Kompass für erfolgreiche Gesprächsführung	Den gesamten Service-Prozess erlernen und üben.	Visualisierung Austauschrunde
Service-Gespräche führen	Verschiedene Situationen ausprobieren	Demonstration Übung
Konfliktgespräche üben	Üben verschiedener Reklamations- und Beschwerdesituationen	Demonstration Übungen
Aktive Kundenansprache üben	Üben von verschiedenen Kundenansprachen	Demonstration Übungen
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe



# Begeistern auch Sie Ihre Kunden mit guten Service!

Vereinbaren Sie noch heute einen Termin für Ihr kostenloses  
und unverbindliches Beratungsgespräch.



**Jürgen Florack**

Partner der INtem®-Gruppe  
Certified Sales Professional

Eichenstr. 166  
41238 Mönchengladbach  
Telefon: 02166 - 67 67 56  
Mobil: 0151 - 223 177 12

info@govend.de  
www.govend.de

Partner der INtem®-Gruppe

**INtem**  
IntervallSystem  
Die Stufen zu mehr Vertriebs Erfolg

Zertifiziert bei:

