



MICHAEL GALERT
TRAINING & COACHING

Persönliche ServiceQualität

Praxisorientiert, erlebnisorientiert, motivierend!

Vergessen Sie alles, was Sie über langatmige Serviceseminare und -vorträge gehört haben. Wenn Sie an diesem Seminar teilnehmen, genießen Sie unsere erlebnisorientierten Lernmethoden: Wo gelacht wird, wird auch gelernt. Wo angewendet wird, bleibt das Gelernte haften. Lernen Sie auf unterhaltsame Art und Weise das „PSQ-Modell für Dienstleister in Bestform“ kennen und lieben!

Ihr Nutzen

Sie erhalten viele frische Impulse zu den drei „Großen H“:

- ▶ **Hirn:** Inspiration – Bewusstsein, Bedeutung, Verständnis
- ▶ **Herz:** Motivation – Lust, Liebe, Leidenschaft
- ▶ **Hände:** Aktion – Umsetzung, Entwicklung

Inhalte

- ▶ **Meine Vision:** Mein Bild vom Kunden, von meiner Aufgabe und meiner Rolle
- ▶ **Meine Motivation:** Meine Ziele, meine Einstellung zur Dienstleistung, meine Motivstruktur
- ▶ **Meine Kondition:** Meine Dienstleisterprofil, mein Wissen und Können, meine Fähigkeiten und Fertigkeiten
- ▶ **Meine Kommunikation:** Meine Ausstrahlung, mein Erscheinungsbild, meine Sprache, mein persönlicher, telefonischer und schriftlicher Dialog mit Kunden und Kollegen
- ▶ **Meine Kooperation:** Meine Zusammenarbeit mit Kunden und Kollegen, im Team, mit anderen Bereichen, mit Lieferpartnern
- ▶ **Meine Innovation:** Meine Ideen, mein Veränderungspotential, meine Lernfähigkeit
- ▶ **Meine Aktion:** Mein „Persönlicher Entwicklungsplan“ (PEP), meine Regeln und Rituale

Methoden

- ▶ Input durch Ihren ServiceCoach
- ▶ Einzel-, Paar- und Gruppenübungen
- ▶ StoryTelling SituationsErlebnisse, Erfahrungsberichte
- ▶ Mystery Shopping und Tests: Erfahrungsaustausch
- ▶ Branchenbezogene Beispiele und Blick über den Tellerrand
- ▶ Diskussion

Zielgruppe

Mitarbeiter aus klein- und mittelständischen Unternehmen, die sich wirkungsvolle und nachhaltige Impulse wünschen, um ihre Einstellung, ihr Verhalten und Ihre Kommunikation spürbar positiv zu verändern.