

Seminarprogramm für Unternehmen – Fanmanagement und Service-Offensive

Wir möchten Ihnen im Vorfeld auf den kommenden Seiten einen detaillierteren Einblick ermöglichen, und freuen uns gleichzeitig mit Ihnen zusammen ein **individuelles Konzept** massgeschneidert auf die **Bedürfnisse Ihres Unternehmens und Ihrer Mitarbeiter** zu erstellen.

- 1 – Infoveranstaltung: Wie wir aus Kunden Fans machen wollen (S.2)
- 2 – Intensivseminar: Kunden begeistern und als Fans erobern (S.3)
- 3 – Paradox aber genial: Aus Reklamierern werden begeisterte Fans (S.4)
- 4 – Führungskräfteseminar: Begeisterung überträgt sich (S.4)
- 5 – Höchstleistungen: Das Unternehmen als Staffel-Team (S.5)



1 – Kick-Off-Infoveranstaltung: Wie wir aus Kunden Fans machen wollen

Diese Informationsveranstaltung ist für alle Mitarbeiter gedacht, die jemals mit Kunden zu tun haben könnten. Also auch jene, die dies nur selten betrifft. Wir übertragen die vorher mit Ihnen abgesprochene (neue?) Haltung des Unternehmens auf Ihre Mitarbeiter. Gemeinsam mit der Unternehmensführung oder als dessen Sprachrohr werden wir über Maßnahmen, Pläne und Ziele informieren. Alle Mitarbeiter(innen) erhalten Transparenz sowie klare, konkrete und umsetzbare Ansagen.

TN-Zahl: o. Ang. **Dauer:** 2 Stunden **Trainer:** 1 **Preis:** 179,00 €
Voraussetzungen: keine



1b - Wie wir aus Kunden Fans machen wollen

Bei großen Unternehmen und vielen Mitarbeitern kann die 2-stündige Informationsveranstaltung auch in 3 Veranstaltungen an einem Tag aufgeteilt werden. Gerne entwickeln wir auch Unternehmensleitbild und Führungsleitlinien mit Ihnen.

TN-Zahl: o. Ang. **Dauer:** 1 Tag **Trainer:** 1 **Preis:** 595,00 €
Voraussetzungen: keine



2 – Kunden begeistern und als Fans erobern

In diesem Intensivseminar räumen wir die häufigsten Missverständnisse in Sachen Kundenservice und Persönlichkeitslehre aus und geben einfache Methoden an die Hand, wieder Spaß am Service und im Team zu entwickeln. Außerdem gehen die Teilnehmer gestärkt in ihrer Persönlichkeit aus dem Seminar.

Inhalte im Einzelnen:

- Kommunikation ist mehr als Worte (Know-How von der Pike auf)
- Wahrnehmung und Persönlichkeit (Was wir von der Hirnforschung lernen können)
- Fans brauchen positive Erlebnisse und Emotionen
- Begeisterung lässt sich leicht erzeugen (Bedürfnisse als Wurzeln der Gefühle)
- Mut zum Profil... oder doch lieber die graue Masse?
- Selbstdarstellung oder auf Schiller hören?
- Souverän auf allen Ebenen (Einsatz von Stimme und Körper)
- Die leichteste Methode Fans zu bekommen klingt paradox
- Begeisterung unterschiedlicher Generationen

TN-Zahl:	8 – 10	8 – 14
Dauer:	3 Tage	3 Tage
Trainer:	1	2
Preis:	1785,00 €	2.999,00 €

Voraussetzungen: Service-Mitarbeiter, Kundenkontakt



3 – Paradox aber genial: Aus Reklamierern werden begeisterte Fans

Wir haben ein Reklamationsmanagement entwickelt, welches Sie mit Ihrem gesamten Unternehmen in die Lage versetzt, aus einem reklamierenden Kunden, schnell und einfach einen begeisterten Fan zu machen. Das Ganze kostet sie fast nichts und beschert Ihnen einen positiven Werbeträger!

Bedenken Sie, wieviel Kosten und Aufwand Sie betreiben, um einen einzigen neuen Kunden zu gewinnen. Mit einem gut funktionierenden Reklamaionsmanagement halten Sie Ihre Kunden nicht nur. Sie begeistern Sie und erhalten Fans!

Voraussetzungen: Service-MA, Kundenkontakt

TN-Zahl: 8 – 12
Dauer: 2 Tage
Trainer: 1
Preis: 1190,00 €



4 - Führungskräfteseminar: Begeisterung überträgt sich

Ist es Ihnen schon gelungen, Ihre Mitarbeiter zu Fans des Unternehmens zu machen?

Wir bieten Ihnen Trainings an, bei denen Ihre Führungskräfte lernen, Begeisterung zu leben und auf Mitarbeiter zu übertragen, diese Wert zu schätzen, zu fördern und zu fordern ohne Druck auszuüben, dem niemand Stand hält. Was für „Kunden-Fans“ gilt, trifft auch auf „Mitarbeiter-Fans“ zu: Sie kommen gern und freiwillig und geben alles!

Inhalte: Ethik und Verantwortung, Persönlichkeitslehre, Motivation, Strebungen und Antreiber, Nähe-Distanz-Management, Hirnforschung und Wahrnehmung, Eigenes Verhalten im Team, Feedback, Coaching und Training on the Job, Erfolgskontrollen und Transparenz.

Zielgruppe: Führungskräfte, Teamleiter, Personalverantwortliche

TN-Zahl: 8 – 14 **Dauer:** 4 Tage **Trainer:** 1 **Preis:** 2375,00 €

Voraussetzungen: Mitarbeiter mit Personalverantwortung (oder angehend)



5 – Höchstleistungen: Das Unternehmen als Staffel-Team

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer das Persönlichkeitsmodell nach Prof. Dr. Michael Dieterich kennen und üben sich in Selbst- und Fremdwahrnehmung unterschiedlicher Persönlichkeiten und deren Verhaltensweisen. Sie lernen Ihre eigene Persönlichkeit kennen und wissen um Ihre Stärken und Begrenzungen.

Die Teilnehmer lernen außerdem die Andersartigkeit der Kollegen in Teams zu werten, zu schätzen und positiv ergänzend für das Gesamtteam zu nutzen. Unterschiede eines Mannschafts- und eines „Staffelteams“ werden verdeutlicht und der Umgang mit beidem erleichtert. Ihre Mitarbeiter übernehmen Verantwortung für Ihre Einzelleistungen und behalten den Blick für das Ganze.

- Grundlagen der Persönlichkeitslehre
- Natürliche Strebungen und Antreiber
- Wahrnehmung – Filter und Blockaden
- Stärken und Begrenzungen der eigenen Persönlichkeit annehmen
- Position an meinem Platz beziehen und die richtige Haltung entwickeln
- Ergänzung als Erfolgsfaktor für Teams und Unternehmen
- Die Bedeutung des eigenen Verhaltens im Team (Verantwortung übernehmen)
- Den Blick für das Ganze behalten und sich einbringen wo es nützlich und nötig ist



Die Erstellung eines förderdiagnostischen Persönlichkeitstests (PST-R) für dieses Seminar ist zwingend notwendig und kostet 300,00 €. Ein bereits vorhandener PST-R sollte nicht älter als 2 Jahre alt sein.

Zielgruppe: Führungskräfte, angehende Führungskräfte, ganze Teams oder Unternehmen

TN-Zahl: 4 – 20 **Dauer:** 2 Tage **Trainer:** 2 **Preis:** 2.379,00 €

Voraussetzungen: Erstellung PST-R

Wir nehmen den Ursprung des Seminarbegriffs noch ernst und haben zum Ziel, mit jeder unserer Veranstaltungen und Beratungen den Samen eines guten Baumes zu legen, von dem Sie später die besten Früchte ernten dürfen.

www.kc-seminare.de
info@kc-seminare.de

