

Managing First Class



Was ist Managing First Class?

In einer Zeit in der die meisten Produkte zu Massenware werden, wird «Best-in-Class» Service der Weg, sich von seinen Mitbewerbern abzuheben. Das passiert nicht durch Zufall. Die erfolgreichsten Unternehmen haben eine systematische Vorgehensweise um erstklassigen Service zu leisten. Hat ihr Unternehmen das auch?

Qualitätsservice ist nicht nur eine Laune. Mehr und mehr Unternehmen merken, dass Kundenservice der Schlüssel zu einem guten Geschäft ist. Es kostet fünf Mal mehr einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden zu halten. 96% der unzufriedenen Kunden werden sich nicht beklagen, jedoch ca. 20 weiteren Personen von ihren schlechten Erfahrungen berichten. Früher oder später wird jede Technologie

kopierbar werden, exzellenter Kundenservice ist jedoch schwer zu kopieren.

Was bietet also Managing First Class Service:

- Erarbeiten von umfassenden Serviceleistungsstandards.
- Kreieren und Einführen von messbaren Feedback Systemen.
- Fähigkeiten erlernen, um Serviceleistungsziele zu setzen.
- Nutzung von Motivation und Bestärkung.
- Analysieren von Leistungslücken.
- Mitarbeiterschulung im Bereich Serviceleistung.

Was das für ihr Unternehmen bedeutet

- Sofortige, kosteneffiziente Verbesserung der Serviceproduktivität
- Langzeit Erfolge und «Return on Investment»
- Verbesserte interne und externe Kundenbeziehungen
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Höhere Kundenloyalität
- Bessere Moral
- Höhere Verkäufe und Profite

Wer sollte teilnehmen?

Manager und Supervisoren die lernen wollen, wie sie systematisch die Serviceleistung ihrer Angestellten managen können.

Besonderheit

Das Performance System Profile ergänzt diesen Workshop optimal. Führungskräfte erhalten ein Profil, das ihnen ihre Stärken und Schwächen in Bezug auf folgende Fähigkeiten zeigt:

- Zielsetzung
- Feedback
- Zielgruppenansprache
- Bestärkung/Unterstützung
- Coaching
- Zielverfolgung

Ausführliche Informationen finden sie im Factsheet über unser Performance System Profile.

Lerninhalte von Managing First Class:

Session 1 - Service-Management-Basis

- Weltklasse Führung
- Identifizieren sie ihre Service-Management Verantwortung:
 - Für welche Serviceresultate sind Manager verantwortlich?
 - Was ist unter der Kontrolle einer Führungsperson?
- Beschreibungen der Serviceleistungen zu Verfügung stellen
 - Identifizieren der Verantwortungsbereiche
 - Serviceleistungsstandards einführen
 - Die Kundenperspektive in die Servicestandards miteinbeziehen
- Informationen sammeln und Serviceleistung messen
- Kommunizieren der erwarteten Serviceleistungen
- Feedback geben
- Die Kundenkette

Session 2 - Zielsetzung und Aktionsplanung

- Setzen von Serviceleistungszielen
- Aktionspläne erstellen
- Zielsetzungs- und Fortschrittsmeetings ansetzen

Session 3 - Positive Motivation

- Motivation effizient einsetzen
- Aufmerksamkeit schenken

Session 4 - Leistungscoaching und Teambildung

- Richtlinien für erfolgreiches Coaching
- Gründe für fehlerhafte Serviceleistungen identifizieren
- Balance halten zwischen positiven und negativen Konsequenzen
- Teammeetings