

Serviceorientierung in internen Abteilungen

Serviceorientierung ist eine Haltung & Einstellung, mit der ich als Unterstützer die Zufriedenheit meines Gegenübers in den Mittelpunkt stelle.

Ziele

Die Teilnehmer*innen...

- reflektieren ihre Dienstleistungs- und Serviceorientierung
- lernen Formen der wertschätzenden Kommunikation
- entwickeln eine lösungsorientierte Arbeitsweise für erfolgreiche Zusammenarbeit
- erarbeiten neue Lösungsansätze für herausfordernde Situationen

Inhalte

- Die (interne) Visitenkarte der Bank
- Haltung und Einstellung als serviceorientierter Unterstützer für den Vertrieb
- Die Wirkung von Sprache, Stimme und Tonfall.
- Lösungsorientiertes Handeln am Telefon
- Überwinden von Hindernissen in der Serviceorientierung
- Fallbearbeitungen zu konkreten Praxisbeispielen

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen, die ihren persönlichen Umgang mit Kolleg*innen im Sinne der internen Dienstleistungsorientierung weiterentwickeln möchten.



Ausbildungsstufe 1 - Praxiskompetenz



Online-Seminar



Dauer 1 Tag

Ein Tag umfasst 8 Unterrichtseinheiten (UE) zu je einer Stunde inkl. Pause.