

Kundenbegeisterung mit »ZRM«

Ein Kundenverzauberer in Ihrem Team?

Ausgangssituation

Für Mitarbeiter in Service oder Beschwerdemanagement ist der Kontakt mit unzufriedenen Kunden Teil des Alltags. Sie fühlen sich oft als Sündenböcke, bei denen die Kunden ihren Unmut abladen.

Souverän und sachlich argumentieren. Die Interessen des Unternehmens vertreten. Dabei verständnisvoll und einfühlsam auf das Gegenüber reagieren. Ein erfolgreiches Gespräch führen, mit dem beide Seiten zufrieden sind. Das sind hohe Ansprüche, die ein kompetentes Handeln erfordern.

Und Handeln ist von Haltung geprägt – deshalb arbeiten wir mit dem Zürcher Ressourcen Modell (ZRM) an der inneren Haltung.

Das Erfolgsgeheimnis des ZRM liegt in der Verknüpfung von Verstand und Emotion. An der Universität Zürich (Dr. Maja Storch und Dr. Frank Krause) wurde ein weltweit neuer Zieltyp entwickelt: **Das Mottoziel**.

Ein Mottoziel fokussiert auf die innere Haltung, die langfristige Erfolge sichert. Und so könnte ein in ZRM erarbeitetes persönliches Motto aussehen:

»Stabil wie eine deutsche Eiche meistere ich die Beschwerden meiner Kunden.«
Oder: »Ich bin ein Zauberer: ich habe jeden Tag die Chance unglückliche Menschen in zufriedene zu verzaubern.« Oder: »Wie eine Fee verzaubere ich jeden Tag Kunden indem ich Ihre Erwartungen übertreffe.«

Das klingt Ihnen zu gefühlsbetont? Die Methode ist neu und wissenschaftlich fundiert – und am Ende entscheidet auch das Gefühl des Kunden über Ihre weitere Beziehung. Wechselt ein Kunde den Dienstleister, so fühlt er sich in rund 68% der Fälle nicht gut genug behandelt. (American Society for Quality).

Hätten Sie nicht auch gern ein Team von Kundenverzauberern? Entscheidend sind zwei Dinge: die Serviceorientierung, die der Kunde erfährt, und die Haltung, mit der der Mitarbeiter seinen Job ausübt.

»Früher kam ich mir wie ein Wutmüll-eimer vor, der alles schlucken musste. Heute stehe ich wie ein Leuchtturm in der Brandung und weise den Weg, wenn die Wellen etwas höher schlagen.« – so ein Mitarbeiter aus dem Beschwerdemanagement einer großen Kaufhauskette nach dem Seminar.

Serviceorientierung ist und bleibt das Kapital von Dienstleistungsunternehmen. Grundgenug, Servicemitarbeitern neben Ihrer Fachkompetenz genügend persönliches Rüstzeug mitzugeben um beim Kunden gerade auch in stressigen Zeiten und kritischen Situationen souverän zu reagieren.

Ziele

- Souveräner Umgang mit Kunden
- Serviceorientierte Haltung
- Souveränität in Beschwerdesituationen
- Identifikation mit den Unternehmensvorgaben
- Steigerung von Engagement und Motivation bei der Aufgabenerledigung
- Starkes Verantwortungsbewusstsein für Aufgabenbereiche
- Das eigene Erfolgserlebnis

Vorgehen/Methode

- Diskussion des Unternehmensmottos / Zielvorgabe
- Erarbeitung individuell abgeleiteter ZRM Mottoziele für jeden Teilnehmer
- Einübung der Identifikation der Haltung
- Situationsanalysen

Struktur

Dauer des Trainings: 2 Tage
Teilnehmerzahl: bis 12 Personen



Gudrun Windisch

Lietzenseeufer 5
14057 Berlin
Germany

Tel. +49 30 81039293
Mobil +49 171 3568485

info@welcome-to-win.de
www.welcome-to-win.de