

Unsere Leistung  
Ihr Erfolg



# SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

Trainings  
für Dienstleistungsunternehmen

## Service- und Kundenorientierung

Für den Erfolg und die Außenwirkung Ihres Unternehmens ist das professionelle Verhalten Ihrer Mitarbeiter von entscheidender Bedeutung.

Zu einer professionellen Service- und Kundenorientierung gehören:

- ❖ Ein freundliches Lächeln
- ❖ Die Fähigkeit, das Gesprächsanliegen zu erfassen
- ❖ Gespräche empathisch und zielorientiert zu lenken

### Unsere Empfehlung

Profitieren Sie von unseren jahrzehntelang erfolgreich durchgeführten Service-Trainings aus dem Tourismus und schaffen Sie sich somit Wettbewerbsvorteile!

### Inhalte



- **Grundhaltungen und Sensibilisierung für serviceorientiertes Verhalten**
- **Servicebegriff und aktuelle Servicetrends**
- **Kundenorientierung und Beziehungsaufbau**
- **Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung**
- **Verbale und nonverbale Kommunikation**
- **Mit der Stimme Sympathie herstellen**
- **Aktives Zuhören und Einsatz von Fragetechniken**

Unsere Leistung  
Ihr Erfolg



# SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

## Gesunde Mitarbeiter - Ihr Potential

Alle Mitarbeiter Ihres Unternehmens haben maßgeblichen Anteil daran, ob Sie sich erfolgreich am Markt etablieren und ob der wirtschaftliche Erfolg auch langfristig gewährleistet wird.

Mitarbeiter aller Berufsgruppen sind somit Multiplikatoren und die besten Werbeträger für Ihre Einrichtung.

### Unsere Empfehlung

Investieren Sie in die Gesundheit Ihrer Mitarbeiter und stärken Sie deren Selbstwert und Eigenverantwortung.

Gesunde Mitarbeiter schaffen gesunde Unternehmen.

### Inhalte



- **Überprüfung von Denkmustern und Überzeugungen**
- **Sie lernen ihre persönlichen Stärken und Kompetenzen kennen und können diese zum Wohle der Kunden einsetzen**
- **Strategien zum Selbstmanagement und zur Selbststeuerung**
- **Grundlagen des Energiemanagements sowie des mentalen Trainings und Entspannungstechniken**
- **Motivation und Eigenverantwortung**

Unsere Leistung  
Ihr Erfolg

# SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

## Beschwerden professionell bearbeiten

Welche Möglichkeiten haben Ihre Mitarbeiter, verärgerte Kunden doch noch zufrieden zu stellen? Wie gelingt es Ihren Mitarbeitern, um aus einem unzufriedenen Kunden einen Stammkunden zu machen?

In diesem Training erlernen Ihre Mitarbeiter verschiedene Methoden des kundenorientierten Beschwerdemanagements.

### *Empfehlung*

---

Investieren Sie in Trainings für alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

Zufriedene Kunden garantieren langfristig Ihren Unternehmenserfolg.

### Inhalte



- **Grundlagen der Gesprächsführung**
- **Beschwerden – Lose oder Chance**
- **Unterschiedliche Beschwerdetypen**
- **Verbale und nonverbale Kommunikation**
- **Prozess der Beschwerdebearbeitung**
- **Umgang mit eigenen Emotionen und denen des Kunden**
- **Wertschätzung – Kunden binden**

Unsere Leistung  
Ihr Erfolg

# SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

## Führung - Spagat zwischen Fördern und Fordern

Jedes Unternehmen wünscht sich zuverlässige, engagierte und motivierte Mitarbeiter.

Führungskräfte suchen nach der Zauberformel, wie Sie ihre Mitarbeiter zu mehr Engagement und Leistung bringen.

In diesem Training zum Thema Mitarbeitermotivation erfahren Ihre Führungskräfte und Bereichsleiter wie Sie durch wertschätzende Kommunikation Vertrauen aufbauen und Leistungsbereitschaft durch gemeinsame Ziele wecken.

### Empfehlung

Unterstützen Sie Ihre Führungskräfte bei ihrer anspruchsvollen Aufgabe und schaffen Sie somit eine wichtige Grundlage für Ihren langfristigen Unternehmenserfolg!

### Inhalte



- **Grundsätze der Mitarbeitermotivation**
- **Selbstbild und Fremdbild**
- **Die Führungskraft als Vorbild**
- **Mit den Mitarbeitern in Kontakt sein**
- **Distanz und Nähe**
- **Transparenz der Ziele und Anforderungen**
- **Wertschätzende Kommunikation bei der Delegation**
- **Vertrauen gut - Kontrolle besser?**
- **Umgang mit Widerstand und innerer Kündigung**