

Workshop

Kunden entscheiden! Mit wertschätzender Kommunikation Promoter gewinnen



Die Zufriedenheit der Kunden entscheidet über Erfolg und Misserfolg. Online-Bewertungsportale sorgen für ein hohes Maß an Transparenz. Besonders bei vergleichbaren Produkten oder Leistungen macht der Faktor „Kommunikation“ den Unterschied zwischen einer 1-Sterne Bewertung oder einem neuen Stammkunden.

Machen Sie aus Kritikern Promotoren. Eine wertschätzende Kommunikation verfolgt dieses Ziel, geht auf die Bedürfnisse der Kunden ein und sorgt für bessere Abläufe und Prozesse in Vertrieb und Außendienst.

Nick Carraway

★★★★★ vor 1 Tag

„Großartig, bin neuer Stammkunde...“

Nick Carraway

★★★★★ vor 2 Wochen

„Durchschnittlich, hebt sich kaum ab...“

Modulinhalt

Impuls: „Wie will der/die Andere behandelt werden?“

Übungen für eine Wertschätzung in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation

Aktives Zuhören

Die Bedeutung von Bedürfnissen für den Dialog

Die Rolle von KPI für messbare Verbesserungen

Der Net Promoter Score: Wie werden aus

Detraktoren Promotoren?

Wertschätzende Kommunikation beim

Krisen- und Konfliktmanagement

Transfer in den Alltag: kollegiale Führungswerkstatt und

Systematisierung des Stärkenfeedbacks

Das Modul ist als 6-stündiger Workshop für Mitarbeiter aus Vertrieb und Außendienst (max. 10 Personen) konzipiert, inkl. Briefing vorab und Ergebnisdokumentation als Manual.

Über Uns

Kommunikation ist das A&O.

Deshalb begleitet unsere Agentur mit einer kommunikativen Perspektive seit Jahren Organisationsentwicklungen und Change-Prozesse.

Aus den Erfahrungen sind diese Trainingsmodule entstanden.

Die Module werden von

Dr. Oliver Schillings (AO Profil) und

Stephan Teuber (Loquenz

Unternehmensberatung) durchgeführt.



Jetzt anmelden unter:

kontakt@aopr.de

Sie haben Fragen? Melden Sie sich unter 02202 987 99-30.

AO Profil GmbH

Schloßstraße 86

51429 Bergisch Gladbach

www.aoprofil.de

Preis

3.750,00 €

Workshop

Am Anfang stand eine gemeinsame Neugierde:

Wie können Führungspersonen ihre Werte und Überzeugungen so in ein Unternehmen einbringen, dass die Organisation inklusive aller Mitarbeiter und Stakeholder davon profitiert?

Stephan Teuber und Dr. Oliver Schillings arbeiten seit mehreren Jahren – mit wachsender Begeisterung und stetig zunehmenden Synergieeffekten – im Bereich der Wertorientierten Führung zusammen. Daraus sind ein Arbeitskreis „Wertorientierte Führung“ beim Bund Katholischer Unternehmen und eine Vorlesung für den Masterstudiengang der International School of Management (ISM) entstanden.

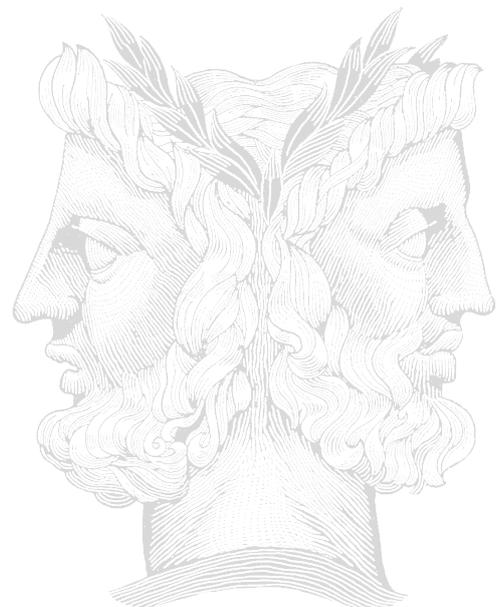
Die besondere Stärke ist die Kombination der beiden Sichtweisen und Expertisen: Organisationsentwicklung plus Kommunikation – und mehr und mehr plus X! Denn zu häufig enden Changeprozesse in bunten Plakaten und theoretischen Lösungskonzepten. Teuber und Schillings kombinieren Entwicklungsimpulse mit Umsetzungsstrategien, so dass die Unternehmen und Menschen nachhaltig und langfristig davon profitieren.

Erprobt ist dies in verschiedenen Branchen und unterschiedlichen Firmengrößen – vom Familienbaubetrieb über mittelständische Maschinenbauer bis hin zu Betrieben der öffentlichen Hand. Verstärkt gehören dazu die Ansätze der Positiven Psychologie, deren Fokus auf der Frage liegt, wie sich das Leben lebenswerter gestalten lässt. Eine Herangehensweise, die im unternehmerischen Umfeld neue Chancen für die Führung und das Miteinander bietet.

Deshalb passt der römische Gott Janus als Gott des Endes und des Anfangs. Er ist ein Symbol für Dualität und ein Mittler zwischen Himmel und Erde.

„Wir wollen nicht über Change reden, sondern den Prozess mit Kommunikation gestalten.“

Stephan Teuber & Dr. Oliver Schillings



Jetzt anmelden unter:

kontakt@aopr.de
Sie haben Fragen? Melden Sie sich unter 02202 987 99-30.

AO Profil GmbH
Schloßstraße 86
51429 Bergisch Gladbach
www.aoprofil.de