

Empathie gewinnt!

Der aus dem Griechischen stammende Begriff Empathie bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, Gedanken, Emotionen, Absichten und Persönlichkeitsmerkmale eines andern Menschen zu erkennen und zu verstehen, d.h. sich in die Einstellung anderer Menschen einzufühlen. Empathie ist in aller Munde und Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen beginnen damit zu arbeiten. Denn eines ist klar, mit Produkten und Dienstleistungen alleine kann sich kein Unternehmen mehr positiv von seinen Mitbewerbern unterscheiden. Wer macht das Rennen? Es sind Unternehmen, die Ihren Fokus vor allem auf die Mitarbeitenden setzen, wo Teammitglieder mehr als nur Dienst nach Vorschrift leisten. Empathie und Wertschätzung spielen dabei eine entscheidende Rolle und müssen vom obersten Management vorgelebt und in der Unternehmung gezielt trainiert und angewandt werden. Ist empathisches Verhalten lernbar? Meiner Meinung nach ganz klar „JA“. Neugierig? Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme

Workshopthemen 1/2-tages oder Tagesworkshops:

Von Dienst nach Vorschrift zum Kundenflüsterer – sympathisch und professionell agieren im telefonischen und persönlichen Kontakt

Ihnen ist es wichtig, wie Ihre Kunden und Gäste in Ihrem Unternehmen empfangen werden! Sie wollen von Ihren Mitarbeitenden Sätze hören wie: „die Antwort auf Ihre Frage erhalten Sie bis heute Nachmittag um 15.00 Uhr“ und nicht: „das weiss ich leider nicht“ oder „Herr Sommer ist am Montag ab 10.00 Uhr wieder für Sie erreichbar“ und nicht: „Herr Sommer ist heute leider nicht im Haus“. In einem motivierenden Workshop erarbeite ich mit Ihrer Crew verbindliche Spielregel zum Thema „Gastgeber“ sein. Gemeinsam testen wir, welchen Effekt eine positive Sprache auf die Professionalität, Verbindlichkeit und Sympathie hat. Denn es sind die kleinen Dinge, die Grosses bewirken – am Telefon und im persönlichen Kontakt.

Emotional und rational clever auf Reklamationen eingehen

Reklamationen mag niemand. Zum Glück kommen sie auch eher selten vor, aber genau deshalb fehlt die Routine in der Entgegennahme. Zudem spielt die emotionale Ebene in der Kommunikation eine essentielle Rolle. Wenn Kunden so richtig verärgert sind, laut werden und Teammitglieder womöglich noch persönlich angreifen, dann stehen Mitarbeitende vor einer grossen Herausforderung. In einem interaktiven Workshop mit viel Praxisbezug analysieren wir, was in einem reklamierenden Kunden vorgeht. Anhand von einfach umsetzbaren Schritten lernen die Teilnehmenden Reklamationen professionell, sympathisch und lösungsorientiert zu bearbeiten. Wir sprechen über unterschiedliche Menschentypen, deren Reklamationsverhalten und wie Mitarbeitende gezielt auf sie eingehen können. Ein Training für alle, die im direkten Kundenkontakt stehen.