

C-R-Q: Professioneller Kundenservice



C-R-Q beschäftigt sich konsequent mit professionellen Einstellungen (Bewertungen über betriebliche Situationen), dem dazu passenden Handeln und der daraus entstehenden Befindlichkeit.

Wir alle bilden im Laufe unserer Entwicklung vielfältige und relativ stabile Gewohnheiten – [[[Gewohnheiten im Denken, im Verhalten, im Fühlen]]]. Wir reagieren also auf bestimmte Situationen meist in der gleichen Gewohnheit. Situative Bedingungen des Umfelds oder der beteiligten Personen "rufen bereits gebildete Gewohnheiten ab". Wenn wir eine bestimmte Situation in immer der gleichen Weise bewerten, verhalten wir uns auch entsprechend in der immer gleichen Gewohnheit und mit den gleichen Befindlichkeiten.

Und genau dies geschieht [[[allenthalben im Kundenservice]]]: Manche finden für sich einen guten "Stil", kommen gut "an", sind erfolgreich und fühlen sich gut damit. Manchen gelingt dies nicht so recht und vielen fällt es schwer, sich immer wieder flexibel auf neue Anforderungen einzustellen.

Im Training [[[C-R-Q Professioneller Kundenservice]]] werden die [[[Anforderungen und Ansprüche]]] betrachtet, die an die direkte Kundenbetreuung gestellt sind. Dies erfolgt immer unter der Berücksichtigung aller sonstigen Anforderungen wie etwa der Ertragsseite des Unternehmens, interner Prozesse, Teamkooperation und nicht zuletzt der eigenen Wertmaßstäbe. Es wird ein [[[neues Verständnis]]] der Situation und des eigenen Handelns und Erlebens vermittelt und reflektiert. Bewährte und/oder neue, [[[professionelle Handlungsweisen]]] werden durchdacht und eingeübt.

Inhalte des Trainings

Ein zweitägiges Training [[[C-R-Q Professioneller Kundenservice]]] umfasst die folgenden Inhalte:

- [[[Kriterien eines professionellen Denkens und Handelns]]] im Kundenkontakt
Wechselseitige Abhängigkeit von Einstellungen, Verhalten und Befinden
C-R-Q-Faktoren professioneller Einstellung

Bedeutung der eigenen Persönlichkeit, Motive, Emotionen
Einflussnahme durch Formen der Selbstregulation

- [[[Übertragung auf Situationen im Kundenkontakt]]]
Berufliche Situationen aus der Arbeitswelt der Teilnehmer
Wie wurde bisher mit diesen Situationen umgegangen?
- [[[Neue Situationsanalyse]]] nach professionellen Kriterien
Welche Anforderungen und Ansprüche stellen diese Situationen?
Was sind in diesen Situationen sinnvolle, erreichbare Ziele?
Wie können diese mit den verfügbaren Mitteln erreicht werden?
- [[[Einübung wichtiger Situationen und Kompetenzen]]]
Erwerb erforderlicher sprachlicher und körpersprachlicher Kompetenzen
Aneignung einfacher mentaler Skripte zur aktiven Gesprächsführung
Achtsamkeit für das eigene Befinden als Regulativ
- [[[Formulierung persönlicher Entwicklungsziele]]]
Eigene neue Ziele und Verhaltensweisen für ausgewählte Situationen im Kundenservice

Ein Training [[[C-R-Q Professioneller Kundenservice]]] ist sicher auch für Ihren Kundenservice das richtige Angebot.

Selbst Top-Teams sind von den neuen Impulsen begeistert!

[Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!](#)