

C-R-Q-Trainings (Einführung)



C-R-Q steht für Customer Relationship Quality und die Kundenbeziehung steht in C-R-Q-Trainings immer im Mittelpunkt - extern wie intern.

Aus den von der g-t-b erforschten [[[Faktoren einer professionellen Einstellung zur Kundenbeziehung]]] lassen sich für die Ansprüche und Anforderungen der unterschiedlichen Arbeitsfelder und beruflichen Situationen stets die richtigen Ziele und Lösungen finden.

Spektrum

Das Spektrum dieses Ansatzes reicht von breit angelegten Organisationsentwicklungen über Teamentwicklungen bis zu Trainings im Rahmen der betrieblichen Weiterbildung. Stets liegt eine besondere Stärke in dem durchgängigen [[[\"roten Faden\" durch das Professionalitätskonzept C-R-Q]]]. Teilnehmer der Trainings schätzen diese Synergien, weil sich ein gemeinsames Verständnis und auch eine gemeinsame Sprache etabliert, in der man sich konstruktiv über die Art des Arbeitens austauschen kann.

Damit lassen sich sehr [[[individuelle Trainingskonzepte]]] entwickeln, auch zu Themen, an die man vielleicht zunächst nicht denkt. Dazu geben wir [weiter unten](#) einige Anregungen. Auch in den vorgestellten Projekten spielte unser C-R-Q-Ansatz eine wichtige Rolle.

Doch zunächst stellen wir einige grundlegende Themen vor, die wir [[[als Basistrainings standardisiert]]] anbieten können. Vertiefungstrainings dazu werden stets individuell aus den Teilnehmerbedürfnissen der Basistrainings fortentwickelt.

Aufbau der Trainings

Ein C-R-Q-Training folgt zumeist einem speziellen [[[dramaturgischen Ablauf]]], für den ein zweitägiger Entwicklungszeitraum optimal ist:

- Die [[[Kriterien eines professionellen Denkens und Verhaltens]]] im Kundenkontakt werden als

Ergebnisse der C-R-Q-Forschung vorgestellt. Auch die wichtigen psychologischen Hintergründe menschlicher [[[Selbstorganisation]]] werden vermittelt: Situationswahrnehmung, motivationale Grundhaltung (Motive), emotionale Kontrollierbarkeit (sich im Griff haben), usw.. Die Darstellungsweise ist ganz einfach, völlig schlüssig und tausendfach bewährt.

- Bei jedem Training gibt es natürlich [[[themenspezifische Konzepte]]] und Modelle, die stets für die Teilnehmer einen hohen [[[Neuigkeitswert]]] haben. Es wird schnell deutlich, dass man mit diesen Denkansätzen weiter kommen kann als man das gewohnt ist.
- Nun wollen die Teilnehmer diese neuen Einsichten natürlich (auch kritisch) [[[auf ihre eigenen Situationen übertragen]]], z.B.: "Der Kunde ist arrogant und fordernd und ich soll dann noch aufrichtig und wohlwollend freundlich bleiben."
- Es zeigt sich: Alle eingebrachten Teilnehmer-Situationen können leicht und schnell nach professionellen Kriterien analysiert werden. Und [[[das ermöglicht stets eine sinnvolle Zielbildung]]], welche der Teilnehmer mit selbst bestimmtem, [[[angemessenen Handeln]]] erfüllen kann.
- Oft sind die Teilnehmer dann selbst überrascht, dass sie bereits über alle [[[Kompetenzen zur Umsetzung]]] verfügen, oder dass nur ganz wenig fehlt. Wo etwas Wichtiges fehlt oder einfach Übung braucht, will man es sich als Profi auch aneignen. Und dann gehört es auch in dieses Training, wie z.B. [[[Kompetenzen in Sprache]]] (Kommunikation, Rhetorik, Gesprächsführung, ...) [[[und Körpersprache]]] (Stimme in der Telefonie, Gestik, Mimik, Körperhaltung, etc. in Face-to-Face-Kontakten).
- Als persönliche Entwicklungsziele entwickeln alle Teilnehmer für ausgewählte Situationen [[[eigene neue Ziele und Verhaltensweisen]]], die nach professionellen Kriterien sinnvoll und realistisch erreichbar sind.

Ganz entscheidend ist: Jede/r hat einen [[[persönlichen Gewinn]]] aus dem Training. Professionelles Denken und Handeln bringen Erfolg und Entlastung zugleich und dies als Teilnehmer zu erleben begründet die Nachhaltigkeit dieser Trainings.

Formen und Einsatzbereiche

Ein C-R-Q-Training kann als [[[Teamtraining]]] stattfinden. So können in Abstimmung mit der Teamleitung auch Entwicklungsziele für das Team damit verfolgt werden. In größeren Projekten kann die Nachhaltigkeit und Kontinuität durch ergänzende Führungskräfte Trainings unterstützt werden.

Mit einer vorgeschalteten C-R-Q-[[[Teamdiagnostik]]] können solche Trainings ganz spezifisch auf die Situation in einem Team ausgerichtet werden. Und im Nachgang kann eine C-R-Q-[[[Veränderungsmessung]]] die genaue Wirkung dokumentieren.

Ein C-R-Q-Training kann auch für [[[bereichsübergreifend]]] zusammengestellte Trainingsgruppen aus einem Unternehmen durchgeführt werden. Hier lassen sich Aspekte der internen Zusammenarbeit sehr gut integrieren und nach professionellen Kriterien betrachten.

Ein C-R-Q-Training ist ebenso als [[[überbetriebliche Veranstaltung]]] ein hervorragendes Angebot, weil neben dem persönlichen Nutzen, den jeder Teilnehmer für sich mitnimmt, die Erfahrung bleibt, dass professionelles Arbeiten sich überall an den gleichen Kriterien ausrichten lässt...