

Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft

Das Service-Training für messbar bessere Service-Qualität



Guter Service ist erst der Anfang

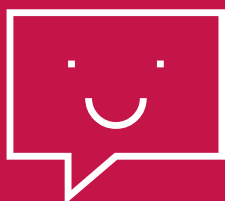


Überlassen Sie das aufgesetzte Lächeln der Konkurrenz

Die Zeiten der „Service-Wüste Deutschland“ sind längst vorbei. Immer mehr Unternehmen haben es erkannt – wenn Sie im Wettbewerb gewinnen wollen, haben Sie nur zwei Möglichkeiten:

Entweder Sie sind der billigste und verzichten auf jeden interessanten Ertrag – oder Sie bieten Qualität und ausgesuchten Service. Jetzt haben Sie die Chance, sich beim Service den vielleicht entscheidenden Vorsprung zu sichern. INtem® bietet das Entwicklungsprogramm für Ihre Servicekräfte – für alle Ihre Mitarbeiter, die regelmäßig im Kontakt mit Ihren Kunden stehen.

Ihre Mitarbeiter entwickeln sich zu überzeugten Servicekräften, die mit Hingabe und aus innerer Überzeugung heraus für den Kunden arbeiten. Ein aufgesetztes Lächeln sehen Sie nur noch bei den Service-Kräften Ihrer Mitbewerber. Ihre Mitarbeiter lächeln ehrlich, weil sie sich über jeden Kontakt mit dem Kunden freuen!



Wichtig:

INtem® bietet jetzt das Entwicklungsprogramm für Ihre Servicekräfte – für alle Ihre Mitarbeiter, die regelmäßig im Kontakt mit Ihren Kunden stehen.

Werden Sie zur Service-Fachkraft



So ist am Ende des Entwicklungsprogramms zur Service-Fachkraft aus einem guten Service-Mitarbeiter eine kundenorientierte Service-Fachkraft geworden.

Tragen Sie maßgeblich zum Unternehmenserfolg bei

In einer ungezwungenen Trainingsatmosphäre werden die wichtigsten in der Praxis bewährten Service- und Kommunikationstechniken gezeigt, geübt und angeeignet. Kreativität, Eigeninitiative und Selbstvertrauen werden aufgebaut und aktiver Service wird trainiert.

Ob kurze, lange oder schwierige Situationen anstehen, jeder Teilnehmer entwickelt anhand seiner Produkte/Dienstleistungen sein strukturiertes, persönliches Servicegespräch, um jede Situation sicher und erfolgreich zu meistern. Somit kann jeder, der mit Service zu tun hat, seine persönliche Performance steigern und aufbauen. Gleich ob Anfänger oder Profi.

Bei diesem Entwicklungsprogramm wird besonderer Wert auf die praxisorientierte Umsetzung gelegt, sodass sich der Service-Mitarbeiter zu einer kundenorientierten Service-Fachkraft entwickelt.

Durch dieses gezielte Verhaltenstraining wird eine Persönlichkeitsentwicklung ausgelöst. Die service-spezifischen Fähigkeiten werden dadurch in höchstem Maße gesteigert.

Natürlich verändern wir nicht den Menschen. Aber jeder Teilnehmer wird automatisch seine entwicklungs-fähigen Persönlichkeitsmerkmale entdecken, diese weiterentwickeln und seine Persönlichkeit festigen.



Ihre Mitarbeiter erkennen sofort, wie der jeweilige Kunde angesprochen und behandelt werden will.



Ihre Kunden werden Ihr Unternehmen begeistert weiterempfehlen.



Ihr Unternehmen bekommt ein noch besseres Image. Und darüber freuen sich nicht nur Ihre Kunden.

Ihre Entwicklungsziele

Aufbau eines wirkungsvollen Beziehungsmanagements

Sie erfahren, wie Sie in kürzester Zeit das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen. Kunden, die gerne mit Ihnen arbeiten, werden nicht so schnell ihre Geschäftsverbindung wechseln. Durch gelebtes Beziehungsmanagement steigern Sie Ihre Kundenbindung.

Optimaler erster Eindruck

Es gibt keine zweite Chance für einen guten ersten Eindruck. Sie erfahren, warum der erste Eindruck oft entscheidend ist und wie man diesen ersten Eindruck positiv beeinflussen kann.

Freundlichkeit

Freundlichkeit kann man nicht befehlen! Dennoch: Lernen Sie, wie wirkungsvoll ein Service-Mitarbeiter mit Freundlichkeit Interessenten und Kunden für sich gewinnt.

Kundenzufriedenheit steigern

Je zufriedener der Kunde, desto stärker ist die Kundenbindung. Im Training lernen Sie verschiedene Strategien, die Kundenzufriedenheit zu steigern, um langfristige Geschäfte zu machen.



Wirkungsvolle Service-, Beratungs- und Telefongespräche führen

Klar, wesentlich, interessant und zielgerichtet. Sie und Ihre Kunden haben heute nicht mehr alle Zeit der Welt. Deshalb ist es von entscheidender Bedeutung, die wichtigen Punkte in kurzer Zeit zu übermitteln und sich dabei auf die wesentliche Aussage zu konzentrieren.

Namens- und Gedächtnistraining

Sie lernen, sich nachhaltig den Namen des Kunden UND seine Wünsche zu merken. Durch die persönliche Ansprache des Kunden mit seinem Namen entsteht ein starkes Vertrauensverhältnis und eine bessere Kundenbindung.

Richtiger Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen

Sie lernen, Menschen einzuschätzen und schnell zu erkennen, worauf es Ihrem Gegenüber ankommt und er Wert legt. Dazu erhalten Sie konkrete Tipps und Anregungen, wie Sie zielsicher Menschenkenntnis entwickeln.

Umgang mit Stress

Besonders im Service ist man häufig stressigen Situationen ausgesetzt. Sie lernen, positiven Stress (Eustress) wirkungsvoll zu nutzen und vor allem negativen Stress zu vermeiden oder abzubauen.

Umgang mit schwierigen Kunden

Nicht nur Sie haben ab und an Stress, auch Ihr Kunde hat schwierige Situationen zu meistern und trägt seine Wünsche nicht immer höflich an Sie heran. Sie lernen, wie Sie aufgeregten und unzufriedenen Kunden wirkungsvoll begegnen, so dass Sie diese aus deren schlechtem Zustand wieder „rausholen“ können.

Nachhaltige Motivation und positive Einstellung

Motivation ist der Geheimschlüssel zum Erfolg. Doch wie kann ich mich persönlich schnell und nachhaltig motivieren? Lernen Sie unterschiedliche Motivationsstrategien und -methoden, die Sie in Ihrer täglichen Arbeit einsetzen können.

Redegewandtheit und sicheres Auftreten

Um Menschen zu überzeugen und zu begeistern, sind Selbstsicherheit und Fähigkeiten in der Kommunikation von entscheidender Bedeutung.

Vermittlung unangenehmer Nachrichten

„Wie sage ich es meinem Kunden?“ Ab und zu können Sie Wünsche oder Erwartungen eines Kunden nicht erfüllen. Im Training lernen Sie, wie Sie diese Nachrichten gekonnt vermitteln und dabei die Kundenbindung nicht gefährden.



Aktive Kundenansprache und Cross-Selling

Im Service ergibt sich oft die Möglichkeit, den Kunden weitere Produkte oder Dienstleistungen anzubieten. Sie erfahren, wie Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen wirkungsvoll und einfach anbieten und die Kunden darauf ansprechen können.

Beschwerden und Reklamationen sicher behandeln

Sie erhalten Selbstsicherheit im Umgang mit Beschwerden oder Reklamationen und erfahren Techniken, wie Sie unzufriedene Kunden mit wenigen Mitteln wieder „glücklich“ machen können.

Exzellenten Service erlebbar machen





Produkte sind heute meist austauschbar. Deshalb ist in vielen Fällen die Qualität im Service von entscheidender Bedeutung. Sie erfahren, wie Sie diesen exzellenten Service für Ihre Kunden fassbar und erlebbar machen können.

Kundenerwartungen zielorientiert erfüllen

Zufriedenheit ist häufig an die Erwartungen geknüpft. Deshalb geht es in dem Entwicklungsprogramm darum, wie Sie die Kundenerwartungen in Erfahrung bringen und diese zielorientiert erfüllt werden können.

Für wen ist das Programm geeignet?



-  Das Entwicklungsprogramm zur Service-Fachkraft ist für alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt entwickelt worden. Es eignet sich für alle Service-Mitarbeiter, die über Praxiserfahrung verfügen und im direkten oder indirekten Kundenkontakt stehen.
-  Ziel ist es, den bisherigen Wissensstand aktiv weiterzuentwickeln, um den Service-Mitarbeiter zu einer kundenorientierten Service-Fachkraft auszubilden. Hier ist es insbesondere notwendig, dass Wissen, Können und Einstellung im ausreichenden Maße ausgebildet bzw. gefördert werden.
-  Bei diesem Entwicklungsprogramm wird besonderer Wert auf die praxisorientierte Umsetzung gelegt, so dass sich der Service-Mitarbeiter zu einer kundenorientierten Service-Fachkraft entwickelt. Durch dieses gezielte Verhaltenstraining wird eine Persönlichkeitsentwicklung ausgelöst.
-  Natürlich verändern wir nicht den Menschen. Aber jeder Teilnehmer wird automatisch seine entwicklungsfähigen Persönlichkeitsmerkmale entdecken, diese weiterentwickeln und seine Persönlichkeit festigen. So ist am Ende des Entwicklungsprogramms zur Service-Fachkraft aus einem guten Service-Mitarbeiter eine kundenorientierte Service-Fachkraft geworden.

Trainings- und Übungsordner

Jeder Teilnehmer erhält die für das Lernziel notwendigen Unterlagen.

Phase 1:

Workshop-Auswertung

Phase 2:

Persönlichkeitsanalyse

Phase 3:

Trainings- und Übungsordner, Checklisten und
Umsetzungsverpflichtungsblätter



Phase 1: Persönlichkeitsanalyse

Tatsache ist:

Rund 80 %* der Mitarbeiter setzen ihr Potenzial am Arbeitsplatz nicht ein! * Quelle: Now Discover Your Strengths, Buckingham (2000)

Ein alarmierendes Ergebnis! Denn gerade in Zeiten wachsender Kunden- und Qualitätsansprüche ist die richtige Person am richtigen Platz zunehmend ausschlaggebend für den Unternehmenserfolg. Aber gerade hier kommt es immer wieder zu teuren Fehlinvestitionen. Der Grund: Nach wie vor werden Mitarbeiter zu stark nach fachlicher Qualifikation, Zeugnissen, Referenzen ausgewählt. Unberücksichtigt bleiben die wichtigen Softskills Verhalten, Motive, Antriebe und Wertvorstellungen. Deshalb...

... machen Sie Potenzial sichtbar!

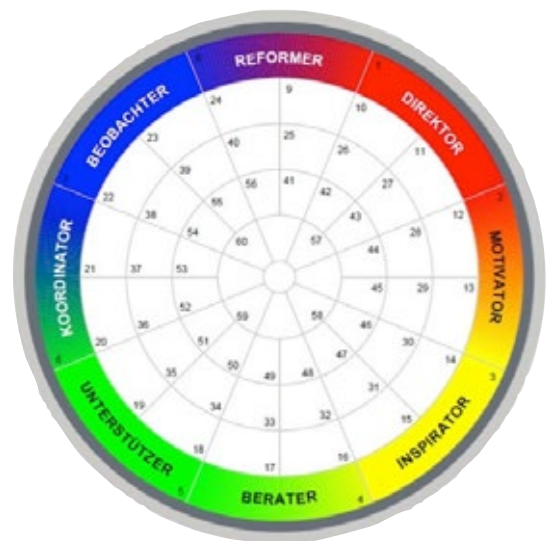
Identifizieren und stärken Sie die Talente und Fähigkeiten neuer und vorhandener Mitarbeiter und erzielen Sie so einen klaren Wettbewerbsvorteil. Sie wissen, wo Sie stehen. Sie wissen, wo Sie hinwollen. Und endlich wissen Sie auch ganz genau, wie Sie dahin kommen.

Die umfassenden Analyse-Tools von **INSIGHTS MDI®** oder **Limbic® Personality Check** ermöglichen Ihnen, die Menschen individuell zu fördern und weiter zu entwickeln, sie bestens zu trainieren, ihnen adäquate Karrieren zu ermöglichen und ein optimales Teamumfeld zu bieten – die beste Basis für Ihren Unternehmenserfolg.

Die Fähigkeiten, die eigenen Stärken und die Potenziale Ihrer Mitarbeiter sowie die Bedürfnisse Ihrer Kunden systematisch zu erkennen und optimal zu nutzen, werden immer mehr zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Mit diesen Diagnoseinstrumenten erhalten Sie nicht nur eine sichere Entscheidungsbasis, mit Kunden, Partnern und Dienstleistern typgerechter und damit erfolgreicher zu kommunizieren. Vielmehr bilden die Tools eine wirkungsvolle Grundlage für die effiziente Verkäuferentwicklung und Integration von Teammitgliedern und Führungskräften.

Die Profile geben Ihnen einen ganzheitlichen Einblick in die Komplexität menschlicher Entwicklungschancen. Sie zeigen auf, wie wir uns in bestimmten Arbeits- und Stresssituationen verhalten, wie wir im Team agieren und welche Rolle wir meinen, spielen zu müssen. Sie geben einen Einblick in unsere Wertestruktur, beleuchten unsere ganz persönlichen Antriebssysteme und erklären, warum wir uns in einer ganz bestimmten Art und Weise verhalten.



Phase 2: Workshop – Beispiel

Workshop	Entwicklungsziele	Methoden
3 Säulen erfolgreichen Services	Erkennen der Zusammenhänge zwischen Wissen, Können und Einstellung.	Übung Lehrgespräch
Erwartungen/Befürchtungen	Welche konkreten Anforderungen sollen während des Entwicklungsprozesses erfüllt werden?	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Wann haben Sie schon einmal schlechten Service erlebt?	Differenzmessung. Sammeln von Erfahrungen über schlechten Service.	Brainstorming Gruppenarbeit
Was zeichnet einen guten Service aus?	Servicegedanken fördern. Welche Möglichkeiten gibt es?	Brainstorming Einzelaufgabe
Erwartungen der Kunden an: a) Ihre Firma; b) an Sie (bzw. an Ihren Service)?	Ermittlung firmenspezifischer Trainingsziele.	Lehrgespräch Diskussion Einzelaufgabe
Möglichkeiten, um diese Erwartungen zu erfüllen?	Was ist alles möglich, um guten Service zu leisten?	Brainstorming Einzelaufgabe
Grundregeln im Umgang mit dem Kunden	Verbindliche Service-Regeln definieren und umsetzen.	Diskussion Gruppenarbeit
Welche Hindernisse könnte es geben/wie überwinden?	Probleme erkennen und definieren. Gegenstrategien entwickeln.	Brainstorming Diskussion
Entwicklungsziele der Teilnehmer festlegen	Welche konkreten Ergebnisse sollen erreicht werden?	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern.	Lehrgespräch Einzelaufgabe



Phase 3: Training – Beispiel

Intervall 1	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch/Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen.	Austauschrunde
Kontaktbrücken	Wirkungsvoll Kontakte knüpfen und gegenseitiges Kennenlernen der Teilnehmer und des Trainers.	Gruppenübung
Zustandsmanagement	Innere und äußere Kommunikation des Teilnehmers kennenlernen.	Lehrgespräch Einzelarbeit
Nonverbale Kommunikation	Die nonverbale Wirkung auf sich und andere erkennen.	Lehrgespräch Gruppenübung
Grundlagen „Kundenorientierung“	Kundenservice definieren. Die wichtigsten Grundlagen erarbeiten.	Lehrgespräch Einzelarbeit
Grundlagen „Kundenerwartungen“	Erkennen, was die Kunden erwarten und wie dies erfüllt werden kann.	Brainstorming Diskussion Einzelarbeit
Namenstraining	Fähigkeit, Namen langfristig zu behalten.	Mnemotechnik Gruppenübung
Does and Dont's in der Kundenorientierung/im Service	Wie genau unterscheiden sich schlechter und guter Service?	Gruppenarbeit Übung
Grundregeln am Telefon	Kunden- und serviceorientiertes Telefonieren lernen.	Gruppenarbeit Lehrgespräch
Service-Qualität verbessern	Welche Schritte führen zu einer Verbesserung der Servicequalität?	Lehrgespräch Austausch
INtem®-Kompass für optimale Service-Qualität	Den gesamten Service-Prozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
„Wie sage ich es meinen Kunden?“ Vermittlung unangenehmer Nachrichten	Umgang mit Problemen.	Visualisierung Demonstration
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern.	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Intervall 2	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch/Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen.	Austauschrunde
Der erste Eindruck/Besuchs- und Gesprächsvorbereitung	Chancen erkennen, den Kunden sofort zu gewinnen.	Brainstorming Lehrgespräch
Körpersprache im Service	Körpersprache erkennen und selbst anwenden.	Partnerübung Demonstration Lehrgespräch
Die Gesprächseröffnung	Lernen, wie man ein Gespräch kundenorientiert eröffnet.	Demonstration Einzelarbeit
Freundlichkeit, Empathie und Partnerschaft – Kundenansprache	Was Wort, Ton und Physiologie beim Kunden bewirken.	Demonstration Partnerübung
Professionelles Auftreten	Mit Einfühlungsvermögen Zuverlässigkeit und Sicherheit vermitteln.	Lehrgespräch Gruppenarbeit
Fragen und aktives Zuhören	Professionelles Fragen und richtiges Zuhören bringt richtiges Verhalten.	Übung Diskussion
Beziehungsmanagement und Kundenbindung	Fördernde Beziehung zum Kunden aufbauen lernen.	Partnerübung Einzelarbeit
Zielorientierte Fragetechnik (offen, geschlossen, alternativ, Ziel-Fragen)	Informationen vom Kundengewinnen.	Lehrgespräch Einzelarbeit
INtem®-Kompass für aktives Beziehungsmanagement	Den gesamten Prozess des Beziehungsaufbaus erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Gedächtnistraining	Aufnehmen und erinnern ohne Hilfsmittel.	Demo Gruppenübungen
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern.	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Phase 3: Training – Beispiel

Intervall 3	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch/Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen.	Austauschrunde
Kundentypologie 4-Typen-Strategie	Unterschiedliches Kundenverhalten erkennen und darauf eingehen können.	Einzelübung Visualisierung
Richtiger Umgang mit unterschiedlichen Typen	Mit jeweiligen Kundentypen richtig kommunizieren und argumentieren.	Lehrgespräch Gruppenarbeit
Typologie-Kompass für wirkungsvolle Kommunikation	Den gesamten Kommunikations-Prozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Motivation im Team	Erfahrungen und Stärken zur Motivation nutzen.	Einzelarbeit Freie Präsentation
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern.	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Intervall 4	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch/Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen.	Austauschrunde
Unterschiede Beschwerde/ Reklamation	Unterschied zwischen Beschwerde und Reklamation erkennen.	Lehrgespräch Diskussion
Wirkungsvoller Umgang mit Reklamationen und Beschwerden	Grundregeln für kritische Gesprächsführung.	Visualisierung Einzelarbeit
Beschwerdemanagement	Deeskalation, Konflikte lösen.	Demonstration Übung
Reklamationsbehandlung (persönlich, telefonisch, schriftlich)	Verärgerte Kunden zu zufriedenen Kunden machen.	Lehrgespräch Einzelarbeit Demonstration
Umgang mit Kritik	Die Schärfe aus dem Gespräch nehmen.	Partnerübungen
Umgang mit schwierigen Kunden	Zweipunkt-, Dreipunkt- und Vierpunktkommunikation beherrschen.	Demonstration Einzelübung
Umgang mit Stress	Zustandsmanagement im Griff.	Einzelübung
Konflikte vermeiden (Win-win-Situation schaffen)	Proaktives Vorgehen erlernen.	Lehrgespräch Diskussion
INtem®-Kompass für den Umgang mit Konflikten	Den gesamten Reklamations- und Beschwerdeprozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Unterbewusstsein	Wie verändern wir negative und verstärken positive Zustände?	Vortrag Einzelübung
Motivation über Stärken/Dilts	Stärken erkennen, aufbauen und als Motivationsfaktor einsetzen.	Übung Präsentation
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern.	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Intervall 5	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch/Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen.	Austauschrunde
Aktive Kundenansprache	Grundlagen der aktiven Kundenansprache.	Lehrgespräch Diskussion
Cross-Selling: a) Wahrnehmung (Situation X = „Was können wir zusätzlich anbieten?“; b) Generelle Angebote/Aktionen	Zusatzgeschäfte erkennen.	Lehrgespräch Brainstorming
Interesse wecken	Den Kunden neugierig machen.	Demonstration Übung
Kreativer Gesprächsaufhänger	Interessierten Menschen in Erinnerung bleiben.	Demonstration Einzelarbeit
Nutzenargumentation	Stärken der Produkte und Dienstleistungen in Kundennutzen verwandeln.	Demonstration Diskussion Ausarbeitung
Sinnespezifische Wahrnehmung	Präsentieren in verschiedenen Sinneskanälen.	Demonstration Ideensammlung
Nutzenmatrix	Nutzen in verschiedenen Varianten präsentieren lernen.	Einzelarbeit
INtem®-Kompass für überzeugende Kundengespräche	Den gesamten Überzeugungsprozess erlernen.	Visualisierung Austauschrunde
Übung: Aktive Kundenansprache	Aktiv Menschen auf Zusatzgeschäft ansprechen.	Demonstration Übung
Motivationsstrategien	Tägliche Motivationsübung selbst durchführen können.	Lehrgespräch Gruppenübung
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern.	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Intervall 6	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch/Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen.	Austauschrunde
INtem®-Kompass für erfolgreiche Gesprächsführung	Den gesamten Service-Prozess erlernen und üben.	Visualisierung Austauschrunde
Service-Gespräche führen	Verschiedene Situationen ausprobieren.	Demonstration Übung
Konfliktgespräche üben	Üben verschiedener Reklamations- und Beschwerdesituationen.	Demonstration Übungen
Aktive Kundenansprache üben	Üben von verschiedenen Kundenansprachen.	Demonstration Übungen
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern.	Lehrgespräch Einzelaufgabe



Nach Beendigung des Entwicklungsprogramms zur Service-Fachkraft erhalten Sie Ihr INtem®-Zertifikat, das Ihre Leistungen mit folgenden Schwerpunkten bescheinigt:



- ⊕ Kundenorientierung und Servicequalität
- ⊕ Aktives Beziehungsmanagement und Kundenbindung
- ⊕ Kommunikation und Menschenkenntnis
- ⊕ Deeskalationsstrategien für Konfliktgespräche
- ⊕ Produkte und Dienstleistungen positiv darstellen
- ⊕ Professionelle Kundengespräche führen

Ganzheitlich aufgebautes Training

Bei der Entwicklung wurde speziell auf langfristiges Behalten und unkompliziertes (d. h. gehirngerechtes) Erlernen Wert gelegt. So werden beim Training regelmäßig die rechte und linke Hirnhemisphäre gemeinsam aktiviert:

Teilnehmerorientiertes Erlebnis-Training

Ca. 70 % sind Gruppen-/Einzelarbeiten, Rollenspiele und Brainstorming. Ca. 30 % sind Demos, Erläuterungen und Lehrgespräche.



Praxistrainings mit Umsetzungsphasen

Die Lernziele werden nicht schematisch in vorgegebener Reihenfolge „durchgezogen“, sondern sind didaktisch und methodisch miteinander verknüpft. Die Verkaufsschwerpunkte liegen auf Können und Einstellung und nicht nur auf reiner Wissensvermittlung von Beratungstechniken. Durch das in sich geschlossene, auf 12 Intervalle abgestimmte Trainingskonzept wird bei den Teilnehmern der gewünschte Lernerfolg erzielt.



Prozessbegleitendes und messbares Training

Das Training kann in einen firmeninternen Unternehmensprozess mit einbezogen werden. Firmenphilosophie (CI) und neue Unternehmensziele werden mit eingebunden. Dies fördert das praxis-/unternehmensbezogene Denken der Mitarbeiter. Ebenfalls wird an diesen Unternehmenszielen konkret gearbeitet. Eine messbare Investition, die mehr bringt als sie kostet.

Training zur Verhaltensänderung

Verhaltensänderung benötigt Zeit! Deshalb trainieren wir in kleinen Schritten mit vielen dazwischenliegenden Umsetzungsphasen. Die Merkfähigkeit des Menschen beträgt durch selbstständiges Ausführen ca. 90 %. Die Teilnehmer beherrschen am Ende die Trainingsinhalte, es ist kein zusätzliches Nacharbeiten der Trainingsunterlagen erforderlich.



Sehen



Hören



Sprechen



Umsetzen

Vorführen (sehen):

Jeder Lernschritt wird vom Trainer bzw. den Teamleitern demonstriert.

Erläutern (hören):

Sinn und Inhalt jedes einzelnen Schrittes werden durch Erklärung und Diskussion dem Teilnehmer verständlich gemacht.

Ausprobieren (selbst sprechen):

Jeder Teilnehmer wird in einer entspannten und positiven Lernatmosphäre die neu erworbenen Kenntnisse wiederholt einsetzen und dabei immer mehr festigen.

Umsetzen (selbst ausführen):

In dieser wichtigen Phase wendet der Teilnehmer das Erlernte in der täglichen Praxis an.

Berichten (selbst sprechen):

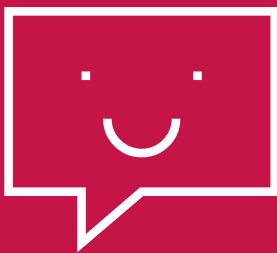
Der Teilnehmer berichtet im folgenden Trainings-Intervall über seine erlebten Praxiserfahrungen vor der Gruppe. Durch die Berichte anderer Trainingsteilnehmer wird er motiviert, sein Verhalten zu überdenken, um die daraus gewonnenen Erkenntnisse erneut in die Praxis umzusetzen.

Feedback (hören):

Jeder Teilnehmer erhält von der Gruppe und individuell durch den Trainer konstruktive Rückmeldung bezüglich seiner im Laufe der Woche angewendeten Umsetzungsergebnisse.

Lesen und hören (sehen oder hören):

Ergänzend zur Umsetzung des Trainings in die Praxis liest der Teilnehmer abschnittsweise das begleitende Buch zum Thema Verkauf, um sein Wissen zu vertiefen.

**Wichtig:**

Jeder Teilnehmer trainiert an seiner eigenen Situation. Unter Anleitung des Trainers sowie unter Anwendung aktiver Lernmethoden wird das eigene produkt- und kundenbezogene Servicegespräch erarbeitet und sofort in die tägliche Praxis übernommen.



Konkrete Aufgaben zur Umsetzung in die Praxis

Jeder Teilnehmer verpflichtet sich ganz konkret, seine Trainingserfahrungen auf die persönliche Situation zu übertragen und in der täglichen Praxis anzuwenden. Über das Ergebnis wird er in der jeweils folgenden Intervall-Einheit berichten. Die sofortige praxisbezogene Anwendung ist der erste Schritt zu einer nachhaltigen Verhaltensänderung.

Kleine, in sich abgeschlossene Lernschritte

Die Entwicklungsprogramme umfassen bis zu 6 praxisbezogene Intervall-Einheiten sowie auf Wunsch einen Workshop und die Persönlichkeitsanalyse jedes Teilnehmers. Die Teilnehmer wenden nach jeder Intervall-Einheit eine bzw. zwei Wochen lang das bis dahin Erlernte in ihrem persönlichen Arbeitsbereich an. Damit sind sie in der Lage, Erkenntnisse aus dem Training sofort praxisgerecht und erlössteigernd einzusetzen.

Das bedeutet für die Teilnehmer:

- schnellere Erfolgserlebnisse und kein demotivierender Lernstress.
- keine liegengebliebenen Arbeiten, da die jeweils kurzen Trainingsphasen einen reibungslosen Ablauf der täglichen Praxis gewährleisten.

Kein Lehrer-Schüler-Prinzip

Partnerschaftliches, aktives Lernen und praxisbezogenes Handeln erhöhen den Lernerfolg um ein Vielfaches. Durch individuelles Coaching der Teilnehmer wird eine positive Verhaltensänderung nachhaltig gefördert und verankert.

Eigenmotivation und Begeisterung

Motivation und Begeisterung sind oft unterschätzte Erfolgsfaktoren. Manch einer behauptet sogar, dass dies die Erfolgsfaktoren „Prio 1“ sind. Bei diesem Thema werden selbst erfahrene Trainingsteilnehmer neu gefordert:

- Power tanken!
- Motivation mitnehmen, aber solche, die von innen kommt!
- Begeisterung wieder spüren und übertragen können!

Motivation und Begeisterung sind die Antriebsfeder für mehr Einsatz und Leistung. Nur was über einen längeren Zeitraum gemeinsam in der Gruppe aufgebaut wird, kann nachhaltig zu wirksamen Ergebnissen führen. Deshalb veranstalten wir keine 3-Tages-Kompaktseminare, sondern trainieren und üben mit unseren Teilnehmern über mehrere Monate.

Jeder Teilnehmer arbeitet an seiner individuellen Zielsetzung

Da dies zusätzlich zu den Trainingsinhalten geschieht, erlangen die Teilnehmer eine größere Sicherheit im gesamten Entwicklungsprozess und somit persönlich messbare Erfolge.



Stärken erkennen und verstärken

Die Teilnehmer werden vom Trainer ermutigt, in vorgegebenen und praxisbezogenen Situationen ihre gewohnte Komfortzone zu verlassen. Durch eine positive und ungezwungene Lernatmosphäre wird es den Teilnehmern ermöglicht, ihre oft verborgenen Fähigkeiten besser zu erkennen und auszuprobieren.

Auszeichnungen



Die Qualität von INtem® sind sichtbare Ergebnisse

Das INtem®-System hat seine Erfolgsgrundlage in dem Intervallkonzept, das 1989 von dem INtem®-Institut für Trainingsentwicklung und Methodenforschung entwickelt wurde. In über 30 Jahren empirischer Forschungsarbeit wurde dieses Konzept weiterentwickelt. Dabei wurde die richtige Dosierung der methodischen Vernetzung von Trainingseinheiten und deren erfolgreiche und messbare Umsetzung in der Praxis ermittelt.





Platin

Internationaler Deutscher Trainingspreis in Platin



Gold

3 x Internationaler Deutscher Trainingspreis in Gold

2 x Europäischer Preis für Training, Beratung und Coaching in Gold

Silber

8 x Internationaler Deutscher Trainingspreis in Silber

2 x Europäischer Preis für Training, Beratung und Coaching in Silber

Bronze

2 x Internationaler Deutscher Trainingspreis in Bronze

1 x Europäischer Preis für Training, Beratung und Coaching in Bronze



Innovation

Weiterbildungs-Innovationspreis des Bundesinstituts für Berufsbildung (BiBB)

Human Ressource Award

Sonderpreis des Europäischen Preises für Training, Beratung und Coaching für Trends und Zukunft

German Business Award 2018 als Best Sales Training Consultancy



UPGRADE
COACHING FORWARD

Bernd Menzel
Business-Trainer
Management-Coach

An der Laushecke 6
97456 Hambach

fon: 09725 7099-129

mobil: 0170 9241459

b.menzel@intem.de

www.menzel.intem.de



Jetzt Video anschauen
INtem[®] Servicetraining auf Youtube

Jetzt mehr erfahren
auf www.intem.de, wir freuen uns auf Sie

