



## Service proaktiv managen

...durch erfolgreiche Führung Servicewachstum erzielen

Zufriedene Service Mitarbeiter identifizieren sich mit dem Unternehmen und dessen After Sales Service und verkörpern diesen im Sinne von „people as brand“ zum Kunden. Wir vermitteln Führungskräften im Service Stellschrauben zur erfolgreichen Führung, Steuerung und Motivation von Service Teams und zeigen Ihnen, wie Sie die Mitarbeiter Motivation durch Anreizsysteme erhöhen und den Umsatz und Ertrag im Service durch zufriedene Mitarbeiter nachhaltig steigern.

### Inhalte:

- Ziele, Rolle und Aufgaben einer Führungskraft zur erfolgreichen Steuerung im Service
- Führung von Mitarbeitern: Anerkennung - Unterstützung - Kritik
- Mitarbeiter Motivation und Anreizsysteme im Service
- Mitarbeiter Qualifikation und -entwicklung
- Mitarbeitergespräche als Grundlage für Teambildung, Motivation und Konfliktbewältigung
- Teambildung und Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen
- Pragmatische Methoden des Zeitmanagements

### Ihr Nutzen:

#### In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- durch Kompetenz Führungsakzeptanz erreichen
- aktive Kundenbetreuung auf allen Mitarbeiterstufen planen
- Mitarbeiter motivieren und Anreizsysteme im Service gestalten
- Mitarbeitergespräche professionell führen
- Ihre Zeit effizient planen und nutzen

### Teilnehmerkreis:

Serviceleiter, regionale Serviceleiter, Service Teams

**IMPULS - Lernen Sie vom Pionier und Marktführer der Service-Beratung!**  
Profitieren Sie von unserem exzellenten Service Know-how und der Erfahrung aus über 300 erfolgreichen After Sales Service Projekten sowie mehreren tausend Schulungsteilnehmern.