

Kundenorientierung einfach freundlich und erfolgreich umsetzen mit Hilfe der Akademie für Freundlichkeit.

In einer konsequent freundlichen Behandlung der Kunden liegt die Chance zu Kundenloyalität und positivem Weiterempfehlungsverhalten.

Freundlichkeit ist mehr als nur nett lächeln.

Freundlichkeit dient der Demonstration der Wertschätzung dem anderen gegenüber und äußert sich durch Taktgefühl, Hilfsbereitschaft, Zuvorkommenheit und Engagement. Zeigen Sie Ihren Kunden: Für Sie ist uns kein Aufwand zu anstrengend, keine Frage zu dumm, keine Reklamation zu unverschämt, kein Umsatz zu geringfügig.

Freundlichkeit ist Einstellungssache

Ich behaupte, der freundliche Umgang mit Kunden ist purer Egoismus und dient der erfolgreichen Umsetzung der Vorstellungen und Ziele Ihres Teams. Von gelebter Freundlichkeit profitieren alle: der Kunde, der Unternehmer und vor allem das Personal selbst, von dem alles abhängt. Hier geht es nicht um Opfer oder ein sich klein machen. Nein, ganz im Gegenteil: Selbstbewußtsein und Stärke sind Grundvoraussetzungen für eine freundliche Kundenbetreuung. Gelebte Freundlichkeit im Team schafft Freude an der Arbeit, und das führt unweigerlich zum Erfolg.

Freundlichkeit ist lernbar

Lernbar für den, der Freundlichkeit als Bereicherung seines eigenen Arbeitsalltages sieht und die Zufriedenstellung des Kunden als persönlichen Erfolg. Aus dieser Motivation heraus kann man vielleicht nicht so freundliche Handlungsweisen eintauschen gegen professionell freundliche Handlungsweisen. Ein Training hilft bei der Umsetzung der gewünschten Veränderung. Das Erstellen der Konzepte der inhouse Seminare werden durch einen Checktag der Trainerin im Unternehmen vorbereitet. Ein 8 stündiger Seminartag ist der Auftakt der Maßnahme, die durch einen Vertiefungsworkshop, einen Fernlehrgang oder persönliches Coaching eine Langzeitwirkung erzielt.

Unfreundlichkeit entsteht auch durch mangelndes Selbstbewußtsein. Oft helfen schon ein paar Tricks und Kniffe, um z. B. nicht aus der Fassung zu geraten bei einem unverschämten Kunden.

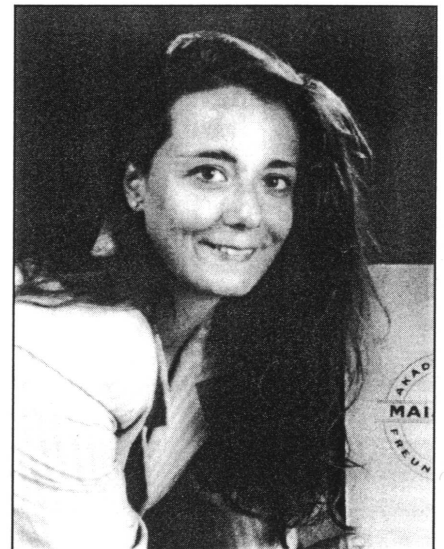
Jedoch: Das Ändern von alten Gewohnheiten vollzieht sich nicht von Heut' auf Morgen, sondern mit Übung und Ausdauer. Führungskräfte können als Coaches unterstützend wirken. Eine Arbeitsgruppe, die sich regelmäßig mit Themen wie kundenorientiertem Service und dem Schaffen von Freiräumen für freundliches Verhalten der Mitarbeiter beschäftigt, sichert zusätzlich die Langzeitwirkung der Maßnahme. Impulse für das Installieren von Arbeitsgruppen geben die Trainer der Akademie.



Beispiele für Teilziele eines Freundlichkeitstrainings sind:

- den Wert der eigenen Person und der Arbeit die man leistet zu erkennen (Selbstbewußtsein).
- Killerphrasen wie: Weiß ich nicht, kann ich nicht, das geht nicht, das gibt es nicht, etc. aus dem Sprachgebrauch zu streichen und Spaß am Finden kreativer Problemlösungen zu haben.
- "Aktives Zuhören" zu trainieren. Welches emotionale Bedürfnis hat der Kunde?
- die Körpersprache des Kunden lesen lernen
- die eigene Körpersprache verstehen lernen
- Erkennen, was mein Kunde erwartet und wie kann ich seine Erwartungen übertreffen?
- Stressbewältigung
- Eigenmotivation
- sich in eine positive Grundstimmung bringen können, auch wenn einiges nicht so läuft, wie Sie es sich vorstellen.

Eine positive Grundhaltung erleichtert Ihnen den professionell freundlichen Umgang mit Kollegen und Kunden, den Sie benötigen um Ihre Kunden zu begeistern. Ein Training hilft Ihnen dabei sich auch in schwierigen Situationen mit unangenehmen Kunden darauf zu konzentrieren den Kunden zu begeistern, ohne sich dabei schlecht zu fühlen. Ein Mehrwert Ihres Angebotes, das sich der Kunde merken wird.



Die Autorin:

Natalie Mai, Dipl. Psychologin, gründete im Februar 1999 die Akademie für Freundlichkeit, Mai & Partner, in Köln. Die Akademie ist ein Institut für Verkaufsförderung, Personalberatung und -training. Bereits 1999 wurden von ihr und ihrem Trainerstamm ca.: 1.600 Mitarbeiter aus der Einzelhandel und Dienstleistungsbranche trainiert. Im März 2000 erscheint ihr Buch im Gabal Verlag.

Informationen erhalten Sie bei der Akademie für Freundlichkeit, Mai & Partner, Belfortstr. 15, 50668 Köln, Tel: 0221-9320383 e-mail: info@akademie-fuer-freundlichkeit.de oder www.einfach-freundlich.de