

Zertifikat

Herr Manuel Backes

hat am 11. Januar 2019

mit großem Erfolg am Qualifizierungsseminar
für Auszubildende in handwerklichen Berufen

Fit für den Job!

Vom Handwerker zum handwerklichen Dienstleister

teilgenommen.

Der Seminarteilnehmer wurde in der

serviceorientierten Kundenbetreuung

ausgebildet und hat die umseitig aufgeführten
Lernschritte erfolgreich absolviert.

Stuttgart, 11. Januar 2019



Seminarleitung



Die Steinseifer-Seminare
Serviceschule Handwerk



Fit für den Job!

Vom Handwerker zum handwerklichen Dienstleister

Die Kompetenzen

- Die fachliche Kompetenz
- Die persönliche Kompetenz
- Der eigene Auftritt
- Die positive Einstellung
- Die Eigenmotivation
- Das Selbstmanagement und die Eigenorganisation

Die Zeit der Ausbildung

- Konflikte vermeiden durch Akzeptanz

Das Handwerk

- Zuverlässigkeit und Termintreue
- Die eigene Zuverlässigkeit
- Zukunft mit Ideen

Das Tagebuch

- Die Stärken und die Schwächen
- Die Eigenüberwachung und die Überprüfung der eigenen Leistungen
- Die Prioritäten
- Qualität der Leistungen

Das Firmenimage

- Die Menschen im Unternehmen
- Die Sauberkeit
- Die Termintreue und die Zuverlässigkeit
- Die Referenzen und die Empfehlungen

Die Werbung

- Die Mitarbeit bei der Kundengewinnung

Die Kundin / Der Kunde

- Nur Kundenzufriedenheit oder doch besser Kundenbegeisterung?
- Die Freundlichkeit
- Ein Unternehmen besteht aus den Menschen, die es machen!
- Eine Leistung wird immer 2 x verkauft!
- Der erste Eindruck entscheidet und der letzte Eindruck bleibt!
- Die wichtigste Person beim Kunden
- Das Zauberwort "Kundenservice"
- Die Kundentypen
- Der erste Tag beim Kunden
- Tabuwörter und Tabusätze
- Reklamationen und Konflikte

Die Seminarumsetzung

- Die Checkliste und der Selbsttest