

Kundentyporientiertes Serviceverhalten

Die Kundenbindung erhöhen und mit Kollegen besser zusammenarbeiten

Wer den Verhaltensstil des Kunden erkennt und sich darauf einstellen kann, wird effizientere Gespräche führen und trägt zur Erhöhung der Kundenbindung bei. Unterschiedliche Verhaltensstile bergen Konfliktpotenzial. Das unterschiedliche Verhalten zu verstehen führt zu höherer Akzeptanz. Das unterschiedliche Verhalten von Kollegen (Innendienst, Verkaufsaußendienst) als willkommene Ergänzung zu seinem eigenen Verhaltensstil zu sehen, führt zu neuen Chancen und einer effizienteren Zusammenarbeit.



Seminarziel

Die Teilnehmer

- ermitteln ihren eigenen Verhaltensstil nach der DISG®-Typologie
- verinnerlichen die Stärken und Schwächen des eigenen Stils
- lernen die Verhaltensweisen von anderen verstehen und schätzen
- erkennen die Ergänzung, die in unterschiedlichen Stile liegt
- erkennen den Verhaltensstil des Kunden in Gesprächen
- lernen sich individuell auf den Kundentyp einzustellen
- lernen schneller und besser mit anderen zurecht zu kommen
- effizientere Gespräche mit Kunden führen
- erkennen die Auswirkung unterschiedlicher Stile auf die Arbeitseffizienz und das Gesprächsklima

Inhalte

- Persönlichkeit und Verhalten
- Persolog® (DISG®) – Verhaltensstile
- Eigener Verhaltensstil
- Stärken und Schwächen der einzelnen Stile
- Mit anderen schneller und besser klarkommen
- Mehr erreichen
- Typindividuelle Gesprächsvorbereitung
- Auswirkung verschiedener Stile auf
 - Arbeitseffizienz
 - Gesprächsklima

Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation

- Zielgruppe
 - Monteure
 - Servicetechniker
 - Projekttechniker

Die DISG Typen erkennen

Umgebung, Büro					
Bereich	Merkmal	DISG	Bereich	Merkmal	DISG
Struktur	Konventionell		Design	dezent	
	Chaotisch			praktisch	
	Strukturiert			Natur	
	klar, einfach			modern	
Ausstattung	technisches		Bilder	Familie, Natur	
	nur Wichtiges			Urkunden, Aktion	
	außergewöhnlich			Kunst	
	Pflanzen			Organigramm	
Begrüßung					
Bereich	Merkmal	DISG	Bereich	Merkmal	DISG
Erste Worte	Familiär		Small-talk	Intensiv über Alles	
	Überschwänglich			Nur über Technik	
	Reserviert			Wenig small-talk	
	Formal			Persönlich	
Atmosphäre	bürokratisch		Verhalten	Respektvoll	
	unpersönlich			Provokativ	
	warmherzig			Steif	
	Sehr persönlich			Charmant	
Sprache					
Bereich	Merkmal	DISG	Bereich	Merkmal	DISG
Tempo	Schnell		Modulation	lebhaft	
	Langsam			Sehr Monoton	
	Schnell			Akzentuiert	
	Langsam			Leichte Modulation	
Lautstärke	Laut		Klang	Freundlich	
	Laut			Zurückhaltend	
	Leise			Hart, barsch	
	Leise			Enthusiastisch	

Beispielseite aus dem Arbeitsbuch für die Seminarteilnehmer