

ConferenceARENA 2019

Service Excellence statt Routine

Workshop mit Manfred Ritschard

Manfred Ritschard ist Experte für Verkaufspsychologie und Kommunikation.

Er unterstützt Unternehmen für effizienten Verkauf sowie für Beziehungsaufbau zu Kunden und im Team.

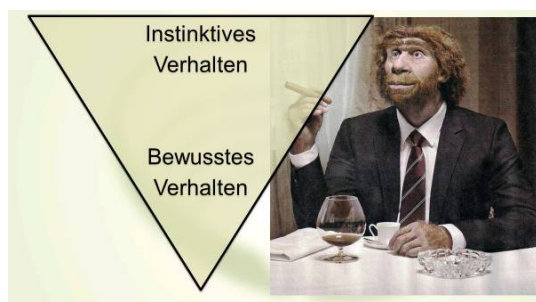
Service Excellence ist ... wie Torten backen

Random acts of senseless beauty and kindness ... statt Dienst nach Vorschrift

Service Excellence ist Selbstbewusstsein

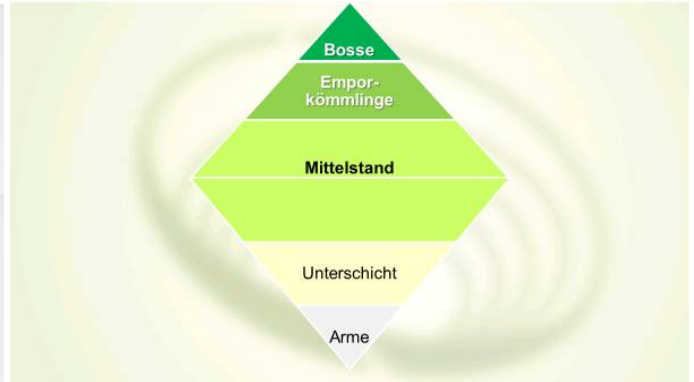
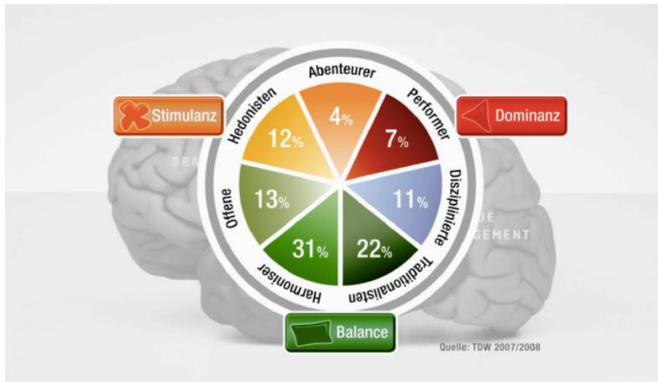
Unser Ego		
Innen	Aussen	
klein	klein	Servility
klein	gross	So tun, als ob
gross	klein	Charisma
gross	gross	Der grosse Auftritt

Service Excellence ist Menschenkenntnis



Beziehung heisst Vertrauen, Sympathie und Respekt

Limbische Instruktionen (nach Hans-Georg Häusel)



Temperamentstypen (nach Hippokrates)



Interessieren Sie sich für Ihre Kunden: *Wie geht's? Familie ...? Ferien ...? Hobby ...?*

Service Excellence ist immer freundlich

Service Excellence ist, was Kunden hören wollen: *Gerne ... Bitte ... Danke ...*

Service Excellence ist Feedback-Kultur: Wir sagen «Danke» für Feedback!

Service Excellence ist Teamwork: Wir geben uns im Team Feedback!

Danke für Ihr Feedback: www.provenexpert.com/cpdx85



manfred ritschard
kompetenz für kundenkommunikation

SPEAKERS EXCELLENCE SWISS GMBH

Tel: +41 44 554 48 29
E-Mail: manfred.ritschard@speakers-excellence.ch