


Sales & Service 4.0 Kunden gewinnen, Kunden binden, Mehrwert verkaufen			Formate					
			Referat	Workshop	Schulung	Training	Coaching	
Manfred Ritschard ist diplomierte Betriebsausbilder, diplomierte Tourismus-Experte, NLP-Trainer (IANLP); Dozent für Marketing und Verkaufsmanagement im tertiären Bildungsbereich. Ihr „Freundlichmacher“ und „Doktor Service“!			Lernziel-Taxonomie (Lernfokus)	wissen, verstehen, motivieren	analysieren, entwickeln, beurteilen	wissen, verstehen, anwenden	anwenden	anwenden, analysieren, entwickeln; motivieren
			Inhalt	Edutainment	Erarbeitung von Standards	Einführung und Sensibilisierung	Üben von Techniken	Vertiefen und Verinnerlichen
			Fokus	Haltung	Verhalten	Haltung	Verhalten	Haltung
Bereiche	Zielgruppen	Kompetenzen	Themen	Module				
Service Dienstleistungen Hospitality	Mitarbeiter mit Kundenkontakt und deren Vorgesetzte	Kundenkommunikation	Service Se4.0 <i>Beziehungsqualität in Zeiten der Digitalisierung</i>	Workshop „Erfolgreiche Kundenkommunikation“	Kommunikations- schulung	Kommunikations- training	Kommunikations- coaching	
		Freundlichkeit	Friendly Service? <i>Freundlichkeit ist lernbar</i> <i>Kunden gewinnen und binden – Service Sells!</i>					
		Gastfreundschaft	Chinese Welcome! <i>Erfolg mit Chinesen und anderen *Exoten*</i>					
		Reklamationen	Danke! <i>Reklamationen sind Chancen.</i>					
		Service- und Beratungsentgelt (unser USP!)	Pay for Service <i>Beratung und Dienstleistung verkaufen</i>	Workshop „Wie führen wir Serviceentgelt ein?“				
Teamkommunikation	Ganze Belegschaft	Feedback und Engagement im Team	Laterale Führung und Teaming <i>Wie sich Teams selbst führen lassen</i>	Workshop „Wie werden wir zum Dream Team?“				
Teamführung	Management	Führung im Verkauf	Excellence in Service & Sales - eine Führungsaufgabe	Workshop „Wie werden wir Nr. 1 in Service & Sales?“	Führungsschulung	Führungstraining	Führungskoaching	
		Train-the-Trainer & Training-on-the-Job						
Unternehmenskommunikation	Ganze Belegschaft	All inclusive-Pauschale	 Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden und im Team	Rundum – erfolgreiche Kommunikation mit Kunden und im Team Gesamtlösung von der Auftragsklärung und Potenzialanalyse über die Schulungs- und Coachingkonzeption bis zur Umsetzung und Erfolgskontrolle				