


«N° 1 in Service» Dienstleistungen optimieren und verkaufen		Formate					
		Referat	Workshop	Schulung	Training	Coaching	
		4 – 4000 Teilnehmer ½ - 1 Stunde	4 – ca. 400 Teilnehmer ½ - 2 Tage	4 - 40 Teilnehmer ½ - 1 Tag	4 - 12 Teilnehmer ½ - 2 Tage	2 – 12 Stunden/Person	
Manfred Ritschard ist diplomierter Betriebsausbilder, diplomierter Tourismus-Experte, NLP-Trainer (IANLP); Dozent für Marketing und Verkaufsmanagement im tertiären Bildungsbereich. Als Trainer, Redner und Unternehmensberater aus Leidenschaft der Experten für Service & Sales Excellence mit Herz und Verstand.		<b>Lernziel-Taxonomie (Lernfokus)</b>	wissen, verstehen, motivieren	analysieren, entwickeln, beurteilen	wissen, verstehen, anwenden	anwenden	anwenden, analysieren, entwickeln; motivieren
		<b>Inhalt</b>	Edutainment	Erarbeitung von Standards	Einführung und Sensibilisierung	Üben von Techniken	Vertiefen und Verinnerlichen
		<b>Fokus</b>	Haltung	Verhalten	Haltung	Verhalten	Haltung
Bereiche	Zielgruppen	Kompetenzen	Themen	Module			
<b>Kunden-kommunikation</b>	Mitarbeiter mit Kundenkontakt und deren Vorgesetzte	Kundenkommunikation	<b>Mithalten mit Robotern</b> <i>Kommunikation in Zeiten der Digitalisierung</i>	Workshop „Erfolgreiche Kundenkommunikation“	Kommunikations-schulung	Kommunikations-training	Kommunikations-coaching
		Freundlichkeit	<b>Freundlichkeit ist lernbar</b> <i>Kunden gewinnen und binden – Service Sells!</i>				
		Gastfreundschaft	<b>Willkommen! Welcome!</b> <i>Willkommenskultur im Tourismus</i>				
		Umgang mit Reklamationen	<b>Danke!</b> <i>Reklamationen sind Chancen.</i>				
		<b>Serviceentgelt für Dienstleister (USP!)</b>	<b>Pay for Service!</b> <i>Das Knowhow und die Dienstleistung verkaufen!</i>	<b>Workshop:</b> <i>Wie führen wir bei uns Serviceentgelt ein?</i>			
<b>Teamkommunikation</b>	Ganze Belegschaft	Feedback und Engagement im Team	<b>Dream Teams führen sich selbst</b> <i>Laterale Führung &amp; Co.</i>	Team-Workshop: Wie werden wir zum Dream Team?	Team-Schulung: So geht Kommunikation im Dream Team!	Team-Training: So sind wir ein Dream Team!	Coaching: So bin ich ein Dream Team Player!
<b>Teamführung</b>	Management	Führung für Serviceerbringer Train-the-Trainer Training-on-the-Job	<b>Excellence in Service - eine Führungsaufgabe</b>	Workshop: Wie werden wir Nr. 1 in Service?	Führungsschulung	Führungstraining	Führungscoaching
<b>Unternehmens-kommunikation</b>	Gesamte Belegschaft	All inclusive-Pauschale		<b>Rundum – erfolgreiche Kommunikation mit Kunden und im Team</b> Gesamtlösung von der Auftragsklärung und Potenzialanalyse über die Schulungs- und Coachingkonzeption bis zur Umsetzung und Erfolgskontrolle			