

Legendärer Service

CEGOS SWISS. ONE ESSENTIAL AT A TIME.

Was bringt es mir?

Lasse deine Kunden immer wieder kommen.

Jedes Unternehmen weiß, wie wirkungsvoll hervorragender Kundenservice sein kann, aber nur wenige haben einen ausgereiften Plan zum Aufbau einer serviceorientierten Kultur, die auf die Kunden einen nachhaltigen Eindruck macht.

Du wünschst dir eine Kultur, die sich exzellentem Service verschrieben hat, in der alle Mitarbeitenden befähigt sind, Probleme zu lösen und den Kunden ein hervorragendes Erlebnis zu bieten. Für Führungskräfte kann es frustrierend sein, festzustellen, dass in ihrem Unternehmen keine Dienstleistungsmentalität herrscht. Möglicherweise erkennen die Mitarbeitenden nicht einmal, dass interne Kunden zu bedienen sind. Ist dies der Fall, führt dies wahrscheinlich zu Spannungen und mangelnder Zusammenarbeit.

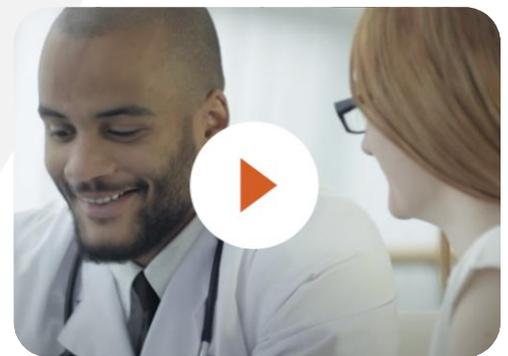
Sind Mitarbeitende nicht in der Lage, über sich selbst hinauszuwachsen, sind Kunden möglicherweise unzufrieden und sehen sich nach einem anderen Unternehmen um. Deine Mitarbeitenden und Kunden verdienen es, sich bei jeder Interaktion mit deinem Unternehmen wertgeschätzt zu fühlen.

Unsere Learning Journey zu Legendärem Service[®] vermittelt den Mitarbeitenden, wie sie konstant einen außergewöhnlichen Service bieten, der ihre Kollegen unterstützt, der dafür sorgt, dass die Kunden wiederkommen, und der dem Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil verschafft.

Wer sollte teilnehmen?

Alle Beschäftigten des Unternehmens.

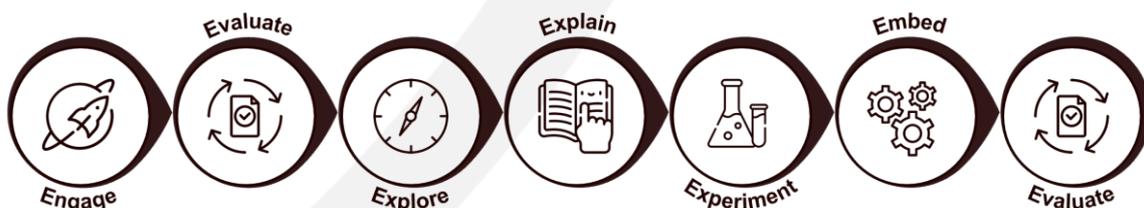
Probiere es aus!



80% der Unternehmen geben an, dass **SIE** einen herausragenden Service bieten **8%** der **KUNDEN** sind dieser Ansicht!

Cegos Lernkonzept

Wir verwenden das ganzheitliche und dynamische Cegos Lernkonzept, um Learning Journeys aufzubauen, die mehr als nur ein Bewusstsein für Kompetenzen und Fähigkeiten entwickeln.



Jede Journey bringt die Lernenden dazu, über das reine Wissen hinaus zu lernen, Schritt für Schritt zu erforschen, zu experimentieren und das Gelernte zu verankern, indem sie ihre Fähigkeiten in Leistung umsetzen.

Durch das Absolvieren dieser Learning Journey werden die Teilnehmenden:

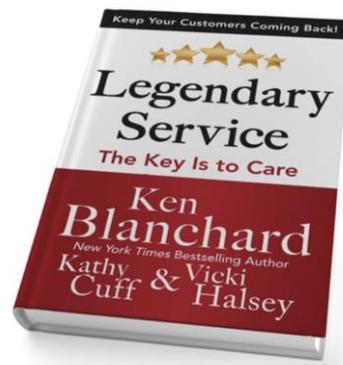
- Ihre persönlichen Visionen von Service definieren.
- Die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden identifizieren.
- Ihre neuen Fähigkeiten praktizieren, um Kundenzufriedenheit und -treue aufzubauen.
- Strategien zu ihrer eigenen Stärkung entwickeln.

Ein erprobtes Modell:



The Legendary Service® model

Bestseller:



#MAKINGADIFFERENCE

Lernformate:



Blended Learning zugänglich
[LearningHub](#).



Kann in **Präsenz und/oder virtuell** erfolgen, wie es Dir und deinen Teilnehmenden am besten passt.

Dauer: Gesamte Lerndauer 14 Std.



6 Stunden angeleitetes Lernen.



8 Stunden selbstgesteuertes Lernen und Lernen am Arbeitsplatz.

REF: LSR

www.cegos.ch | info@cegos.ch

„Der Schlüssel liegt darin, sich zu kümmern.“

#TIL

Today | Learned