

# Kundentyporientiertes Serviceverhalten

## Seminarziel

### Die Teilnehmer

- den eigenen Verhaltensstil ermitteln
- die Vor- und Nachteile des eigenen Stils verinnerlichen
- die Verhaltensweisen von anderen verstehen und schätzen
- die unterschiedlichen Stile ergänzend nutzen
- sich individuell auf den Kundentyp einstellen können
- effizientere Gespräche mit Kunden führen

## Inhalte

- DISG – Verhaltenstile
- Stärken und Schwächen der einzelnen Stile
- Gesprächsvorbereitung DISG
- Kundengespräche



## Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining
- Feedback-Runden

## Organisation

- Zielgruppe
  - Servicetechniker
  - Kundenservice, Innendienst
- Dauer
  - 2 Tage