



PIDAS Fact Sheet

Customer Service Training

Zertifizieren Sie Ihre Kundenservice-Mitarbeiter

Foundation Training in Customer Service (FTCS) 2-tägiges Intensivtraining für Mitarbeiter und Teamleiter mit häufigem Kundenkontakt

Überblick

Wer einen exzellenten Customer Service erbringen möchte, benötigt kompetente und motivierte Mitarbeiter. Das zweitägige Schulungsprogramm beinhaltet relevante Themen für alle Mitarbeiter mit häufigem Kundenkontakt. Dabei werden die grundlegenden Wissensbereiche des modernen Customer Service vermittelt. Die Teilnehmer werden dadurch in die Lage versetzt, die eigene Serviceerbringung zu hinterfragen, persönliche Schwächen und Stärken zu identifizieren und dadurch unmittelbar Verbesserungen und Fortschritte in ihrer Servicequalität umzusetzen. Ein praxisbezogenes Kommunikationstraining ergänzt die bis dahin erworbenen Theoriekenntnisse und garantiert einen nachhaltigen Erfolg der Schulungsmaßnahme.

Lösung

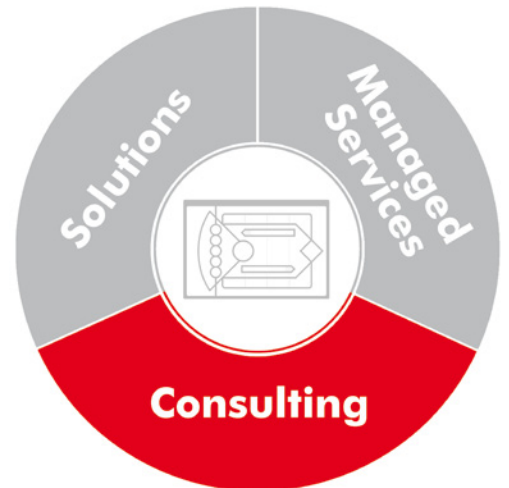
Im FTCS erwerben Ihre Mitarbeiter innerhalb von 2 Tagen alle notwendigen Kenntnisse, um in Ihrer Service-Organisation erfolgreich mitzuarbeiten. Das Training beinhaltet eine schriftliche Prüfung.

Zertifizierung

Das Schulungsprogramm schließt mit einer schriftlichen Prüfung ab. Bei erfolgreichem Abschluss erlangen die Mitarbeiter das CCC-Best-Practice Zertifikat, ein zusätzlicher Anreiz und neue Motivation für die tägliche Arbeit in der Service-Organisation. Bis heute haben bereits mehr als 300 Personen das Schulungsprogramm durchlaufen und konnten erfolgreich zertifiziert werden.



Mehr als 300 zertifizierte Mitarbeiter



■ Unser Kursangebot

2-tägiges Foundation Training in Customer Service (FTCS)

Tag 1

- Customer Service Basics

Tag 2

- Kommunikationstraining
- Prüfung und Zertifizierung

■ Zielgruppe

Intensivtraining für Mitarbeiter und Teamleiter mit häufigem Kundenkontakt aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen, wie z.B.:

- Customer Care Center
- Service Center
- IT-Service Desk
- etc.

Inhalt und Ziele des Trainings

Der Mitarbeiter/Teamleiter soll eine selbstbewusste Haltung im Unternehmenszusammenhang und in seinem unmittelbaren Arbeitsbereich bekommen, die es ihm einerseits ermöglicht, die Kundeninteraktion im Sinne des Unternehmens (Unternehmenserfolg, Serviceeffizienz, Mitarbeiterzufriedenheit) und des Kundens (Kundenzufriedenheit) zu gestalten, und andererseits auch aktiv auf die Gestaltung und Weiterentwicklung der Services einzuwirken.

Tag 1

Customer Service Basics

Kundenorientierung heute, Wichtigkeit von exzellentem Service für das Unternehmen, Erfolgsfaktoren, Standards und Motivationsfaktoren.

Tag 2

Kommunikationstraining

Professionell, kundenorientiert und situationsgerecht kommunizieren.

Prüfung und Zertifizierung

Schriftliche Prüfung und Übergabe des CCC-Best-Practice Zertifikats bei erfolgreicher Absolvierung.

Lernziele

Die Ziele dieses Trainings lassen sich unter den folgenden Punkten zusammenfassen:

- Jeder Teilnehmer versteht die Wichtigkeit und erkennt die Chancen eines ausgezeichneten Customer Service.
- Jeder Teilnehmer kennt das Customer Care Concept.
- Jeder Teilnehmer kennt die Erfolgsfaktoren im Kundenservice.
- Jeder Teilnehmer kennt die Grundsätze und Standards in der Kommunikation und im Verhalten mit Kunden.
- Jeder Teilnehmer besteht die Prüfung und erhält das Zertifikat.
- Jeder Teilnehmer kann das Erlernte in seinem Arbeitsumfeld einsetzen.

Anmeldung

Sie sind interessiert an einem Foundation Training in Customer Service? Vereinbaren Sie mit uns einen Schulungstermin:

Kontakt:

PIDAS Consulting
Schweiz, Österreich und Deutschland
Tel +41 (0)61 278 00 00
Fax +41 (0)61 278 00 30
Email academy@pidas.com

[Zwecks besserer Lesbarkeit wird auf geschlechtsspezifische Formulierungen verzichtet; die weibliche Form ist jeweils mitgemeint.]

■ Der ideale Mitarbeiter

Der ideale Mitarbeiter einer Service-Organisation ist:

- kommunikativ
- ein Teamplayer
- offen und lernfreudig
- sprachgewandt
- technikaffin
- menschenfreundlich
- stressresistent

■ Zitat

„Meine Mitarbeiter leisten täglich einen wichtigen Beitrag für unsere Kunden und das gesamte Unternehmen. Das spannende, lehrreiche und intensive Schulungsprogramm hat sie weitergebracht und mit dem Erlangen des Zertifikats neu motiviert.“

Francesco Canzano

Leiter Kundendienst
Elektrizitätswerke des Kantons Zürich

■ Auszug Referenzen

Bank Linth, NZZ, Pricewaterhouse-Coopers, Tamedia, Weltbild

■ PIDAS im Profil

PIDAS ist ein Dienstleistungsunternehmen, das sich im Bereich Kundenservice auf den Aufbau, die Optimierung sowie den Betrieb von Service-Organisationen wie IT Service Desks und Customer Care Center spezialisiert hat.

Wir beziehen bei unseren Lösungen die Elemente Mensch, Strategie, Organisation und Technik ein. Wir setzen in unseren Projekten auf das selbst entwickelte Customer Care Concept, welches der Branchenstandard ist.

Das Unternehmen mit Niederlassungen in Basel, Zürich, Wien, Graz und Frankfurt am Main wurde 1987 als 100%ige Tochtergesellschaft der POLYDATA-Gruppe in Zürich gegründet und beschäftigt im deutschsprachigen Raum Europas rund 250 Mitarbeiter.

Zu den wichtigsten Kunden von PIDAS zählen unter anderem Unternehmen wie Heineken, IBM, MAGNA STEYR, NOVARTIS, ORF, Swisscom und Syngenta.

■ Kontakt

www.pidas.com | info@pidas.com