



# DIENSTLEISTUNGS- ORIENTIERUNG

## **Ziel**

Die Teilnehmer des Seminars Dienstleistungsorientierung werden für ein kundenorientiertes Denken und Handeln im Berufsalltag sensibilisiert. Dazu erkennen sie die Wichtigkeit gelebter Dienstleistungsorientierung und deren Auswirkungen auf den unternehmerischen Erfolg. Sie setzen sich mit Bedürfnissen, Erwartungen und Befürchtungen von Kunden auseinander, um eine wertschätzende und kundenbindende Beziehung zu fördern. Die Kommunikationsfähigkeit der Teilnehmer wird gestärkt und der gewinnbringende Umgang mit Reklamationen oder Beschwerden erlernt. Sie verstehen die Bedeutung sozialer und persönlicher Kompetenzen in Kundenbeziehungen und trainieren ein lösungsorientiertes Verhalten bei herausfordernden Situationen mit Kunden sowie im Team.

## **Zielgruppe**

Das Seminar richtet sich an Dienstleister, wie z.B. Banken, Versicherungen oder Transportunternehmen sowie an Organisationen im Gesundheitswesen und aus dem öffentlichen Dienst.

## **Ablauf**

Das Training Dienstleistungsorientierung beinhaltet einen Theorie- und einen Praxisteil. Alle Übungen werden anhand konkreter Beispiele aus dem Berufsalltag der Teilnehmer (z.B. schwierige Situationen mit Kunden), sowie typischen Szenen aus der Luftfahrt durchgeführt. Die Module sind interdisziplinär und interprofessionell angelegt und lassen sich je nach Bedarf miteinander kombinieren.

Wir trainieren bei Ihnen vor Ort oder in unseren Schulungsräumen im hochmodernen Trainingscenter in Opfikon nahe Zürich. Je nach gewünschtem Umfang dauert das Programm zwischen einem und fünf Tagen. Bei Bedarf stehen unsere Trainer auch für individuelle Team- und Einzelcoachings für Ihre Servicemitarbeiter zur Verfügung.

## Inhalte

### Modul A: Kundenbedürfnisse erkennen – Verhalten reflektieren

- Unsere Kunden kennen und wertschätzen
- Marktpositionierung unseres Unternehmens
- Unsere persönlichen, sozialen und fachlichen Kompetenzen
- Methode des Aktiven Zuhörens
- Erwartungen und Befürchtungen unserer Kunden
- Reklamation als Chance erkennen und einen professionellen Umgang erarbeiten
- Mit spannungsfreier Sprache deeskalieren

### Modul B: Kommunikationsinstrumente gezielt einsetzen

- Wirkung und Einfluss von nonverbaler Kommunikation bzw. Körpersprache
- Moderne Umgangsformen im Berufsalltag
- Faktoren der Wahrnehmung und Interpretation
- Ursachen von Fehlern und Fehlerkultur im Unternehmen
- eigene Barrieren bei Interventionsdruck
- Modell zur Intervention
- Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun
- Möglichkeiten zur Beeinflussung des Kommunikationsprozesses
- Verhaltensmuster unserer Kunden kennen- und verstehen lernen •  
Kommunikationskompetenzen erweitern
- Eigene Verhaltenstendenzen erkennen auf Basis der Transaktionsanalyse
- Ressourcenorientierte Übung zur Verbesserung der Zusammenarbeit
- Gesprächscoaching anhand herausfordernder Situationen der Teilnehmer

### Modul C: Kunden- und Teamverhalten in herausfordernden Situationen – Der Faktor Mensch zählt

- Verschiedene Teamübungen zur Sensibilisierung für Kommunikation unter Druck, Entscheidungsfindung, Führung und Teamprozesse
- Handlungsfähigkeiten im Team anhand verschiedener Modelle
- Debriefing – Verbesserung der Arbeitsprozesse, Fehler als Chance erkennen
- Hocheffiziente Team-Computer-Simulation
- bewusste Beeinflussung des eigenen Verhaltens unter erhöhtem Zeit- und Verantwortungsdruck
- gutes Teamwork und effiziente Kommunikation

Modul D: Haltung und Erscheinung in Berufskleidung

Modul E: Business Knigge

Modul F: Einzelcoaching und Teamcoaching

- Lösungsfokussiertes Einzelcoaching zur Stärkung der Führungs- und Konfliktkompetenz
- Neue Sichtweisen und Perspektiven für Haltungs- und Einstellungsänderungen
- Beratende Prozessbegleitung und Förderung von Teams

---

**KONTAKT**

Karin Wolf-Schwarz  
Head of Service & Business Training  
Lufthansa Aviation Training Switzerland AG  
Cherstrasse 1, 8152 Opfikon, Schweiz  
ops\_management\_xs@lat.dlh.de  
lufthansa-aviaton-training.com