

Dienstleistungsqualität durch Servicetraining

Kickoff-Veranstaltung

Axel Horn, cand. Dipl.-Pfleger (FH)
EFH Berlin Studiengang Pflegemanagement

Dienstleistung ...

- | ist ein Dienst für Kunden
- | entsteht in unmittelbarem Kontakt
- | ist ein persönliches Erlebnis
- | ist Chance und Herausforderung

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Guter Service ist ...

- | was jeder Mensch will

*freundlich auftreten, gefühlvoll handeln,
persönlich begegnen, offen sich zuwenden,
kompetent helfen, geduldig zuhören, Wärme
vermitteln, zuverlässig reagieren,
wertschätzend eine Beziehung gestalten*

- | was manchmal schwer fällt

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Warum wollen wir guten Service ?

- | Weil wir als Kunden das erwarten dürfen
- | Weil es uns selbst entspannt und das Miteinander erleichtert
- | Weil wir im Servicekontakt das Aushängeschild unseres Hauses sind

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Was brauchen wir um guten Service zu leisten?

- ∅ Emotionale Fähigkeiten
- ∅ Kommunikative Fähigkeiten
- ∅ Empathische Fähigkeiten

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Wie können wir unsere Serviceleistung verbessern?

- | Wenn wir unsere Stärken, aber auch unsere Blockaden kennen
- | Wenn wir unsere Fähigkeiten ausbauen/erweitern
- | Wenn wir Serviceverhalten ausprobieren

∅ durch Servicetraining

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Warum Schauspieltraining ?

- | Ein guter Schauspieler spielt nicht nur ein Stück, er bietet sich dar
- | Nicht was, sondern wie er spielt entscheidet
- | Echte Gefühle, Ernsthaftigkeit, Beständigkeit, Einfühlvermögen, Überzeugungskraft ...

„dem Zuschauer zum Gefallen“

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Was wollen wir trainieren?

- | Die Wahrnehmung von Gefühlen
- | Die emphatische Kommunikation
- | Das Auftreten im Kundenkontakt

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Wie wollen wir trainieren ?

- | Atem-, Stimm-, Sprechübungen
„den richtigen Ton treffen“
- | Wahrnehmungs-/Sensibilitätsübungen
„über den Tellerrand gucken“
- | Szenische Übungen
„den eigenen Spielleiter wecken“

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Atmung – Stimme - Sprache

- | Kontrolle der Atmung als Grundhaltung
- | Stimmbildung - Stimme ist Persönlichkeit
- | Sprech- und Sprachspiele als Präsentations- und Kommunikationstraining

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Wahrnehmung/Sensibilität

- | Selbstwahrnehmung des eigenen Körpers und seiner Gefühle
- | Fremdwahrnehmung der Situation und des Anderen
- | Schulung der Phantasie

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Szenische Übung

- | Austesten und Erfahren von Facetten der eigenen Persönlichkeit
- | Erspielen von Reaktionsmöglichkeiten
- | Erlernen von Auftreten und Präsenz

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Trainingsablauf (flexibel, Bsp. 3 Std.)

- | Warm-Up (ca.30 Min.)
- | Übungen (ca.50 Min.)
- | Pause (ca.10 Min.)
- | Spiel (ca.50 Min.)
- | Reflektion/Feedback (ca.30 Min.)

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Trainingsrahmen

- | Vertrauen
- | Akzeptanz
- | Offenheit
- | Anonymität
- | Wertschätzung
- | *Spielfreude !*

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Wie wird das Training ausgewertet?

- | Fragebogen zur Selbsteinschätzung (vorher/nachher)
- | Erwartungsabfrage mit Zielsetzung (vorher)
- | Zielerreichungsbogen (nachher)
- | Trainingsbeurteilungsbogen

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de

Offene Fragen ... ?

Vielen Dank für Ihr Interesse und Ihre Aufmerksamkeit !

© Horn, www.servicetraining-gesundheit.de