

# Serviceorientierung in internen Abteilungen

Serviceorientierung ist eine Haltung & Einstellung, mit der ich als Unterstützer die Zufriedenheit meines Gegenübers in den Mittelpunkt stelle.

## Zielgruppe

Mitarbeiter:innen, die ihren persönlichen Umgang mit Kolleg:innen im Sinne der internen Dienstleistungsorientierung weiterentwickeln möchten.

## Ziele

Die Teilnehmer:innen...

- reflektieren ihre Dienstleistungs- und Serviceorientierung
- lernen Formen der wertschätzenden Kommunikation
- entwickeln eine lösungsorientierte Arbeitsweise für erfolgreiche Zusammenarbeit
- erarbeiten neue Lösungsansätze für herausfordernde Situationen

## Inhalte

- Die (interne) Visitenkarte der Bank
- Haltung und Einstellung als serviceorientierter Unterstützer für den Vertrieb
- Die Wirkung von Sprache, Stimme und Tonfall.
- Lösungsorientiertes Handeln am Telefon
- Überwinden von Hindernissen in der Serviceorientierung
- Fallbearbeitungen zu konkreten Praxisbeispielen



Online- oder Präsenz-Seminar | 1 Tag (8 Stunden)