

Die Poststelle als Kommunikationsdienstleister

Dienstleistungsorientiert kommunizieren und handeln gegenüber Kunden und Kollegen

4 Stunden Webinar

Eine professionelle Kommunikation ist Grundvoraussetzung für reibungslose Handlungsabläufe und erfolgreiches Arbeiten innerhalb eines Unternehmens. Ähnlich wie in einem Uhrwerk kann das Gesamtsystem nur funktionieren, wenn alle Zahnräder aufeinander abgestimmt sind und perfekt ineinander greifen. Wie in anderen Abteilungen ist auch in innerbetrieblichen Poststellen Dienstleistungsorientierung unbedingt erforderlich, um als Informations- und Kommunikationszentrale innerhalb des Unternehmens professionelle Dienste erbringen zu können.

Wenn auch Sie wissen möchten, wie Sie durch dienstleistungsorientiertes Kommunizieren und Handeln die Effizienz und das Image Ihrer Poststelle erhöhen können, dann erhalten Sie in diesem Seminar das Know-how dazu!

Aus dem Inhalt

- Die Poststelle – Kommunikationsdienstleister im Unternehmen
- So kommunizieren Sie dienstleistungsorientiert – Professionelle Gesprächsführung
- So handeln Sie dienstleistungsorientiert bei Beschwerden und Konflikten

Ihr Referent

Martin Glüsenkamp

Wirtschaftspsychologin und Unternehmensberaterin mit den Schwerpunkten Change Management, Organisations- und Teamentwicklung, Konfliktmanagement, Führungskräfteentwicklung, Personalauswahl und Eignungsdiagnostik. Lehrbeauftragte der Hochschule Osnabrück in den Bereichen Systematische Organisationsentwicklung, Change Management, Kommunikationspsychologie und Führung.

Online-Seminare

Termine

 Auf Anfrage

Seminarzeiten: 9.00 - ca. 13.00 Uhr

Seminarnummer: 007007

Teilnahmegebühr

Einzelbuchung: € 395,-
Doppelbuchung & mehr: € 345,-
jeweils pro Teilnehmer zzgl. USt

Inhouse-Seminar

Dieses Seminar bieten wir auch als Inhouse-Seminar an.

Die Poststelle – Kommunikationsdienstleister im Unternehmen

- Die „Kunden“ der innerbetrieblichen Poststellen
- Poststellen-Dienstleistungen, die man sieht
- Die wichtigsten Qualitätsmerkmale von Poststellendienstleistungen
- Die Qualitätssicherung von Poststellendienstleistungen
- Kommunikationsfallen in der Poststelle
- Typische Beschwerden in der Poststelle
- Dienstleistungsorientierung durch professionelle Gesprächsführung
- Einsatz von E-Mails und anderen digitalen Medien

So kommunizieren Sie dienstleistungsorientiert – Professionelle Gesprächsführung

- Wer fragt, der führt – Offene und geschlossene Fragen
- Wie sieht eine gelungene Kundenorientierung aus?
- Qualitätsmerkmale dienstleistungsorientierter Kommunikation
- Was macht gute Kommunikation im Team aus?
- Körpersprache gezielt erkennen und einsetzen

So handeln Sie dienstleistungsorientiert bei Beschwerden und Konflikten

- Richtig umgehen mit Konflikten und Beschwerden
- So entstehen Konflikte – Konfliktarten und ihre Entstehung
- Wie man sich klar und wertschätzend ausdrückt
- Konflikte rechtzeitig erkennen
- Aggressionen richtig entgegenwirken
- Aus Konflikten und Beschwerden lernen

Wer sollte teilnehmen:

Dieses Kompaktseminar wendet sich an Fach- und Führungskräfte aus innerbetrieblichen Poststellen, die sich mit Dienstleistungsmanagement sowie den Grundlagen professioneller Kommunikation und Teamarbeit sowie der Kunst des Beschwerde- und Konfliktmanagements beschäftigen wollen.

Anmeldung

FAX: 05931 - 4 93 55 99

Die Poststelle als Kommunikationsdienstleister - 4h Online-Seminar (SemNr. 007007-WEB)

Online-Seminare:  Auf Anfrage

Teilnehmer

Vor- und Zuname
Firma
Abteilung
Funktion
Straße oder Postfach
PLZ, Ort
E-Mail
Telefon

Anmelder (falls abweichend vom Teilnehmer)

Vor- und Zuname
Abteilung
Datum, Unterschrift
Mit der Anmeldung werden die AGB und Datenschutzerklärung der SDL Akademie anerkannt. Diese sind einsehbar unter www.sdl-akademie.de

Teilnahmegebühr: siehe Vorderseite

Wohin gehen die Anmeldeunterlagen?

an den Teilnehmer an den Anmelder

SDL Seminarteam GmbH

Bahnhofstraße 20, Postfach 1120, D-67146 Deidesheim
Tel. +49 (0)6326 9658-999 Fax +49 (0)5931 4 93 55 99
E-Mail: kontakt@sdl-akademie.de