

Clients are forever



Wie Kundenorientierung
trainiert und umgesetzt werden kann

Ausgangslage

Wenn Zeitdruck herrscht, alles nur noch stresst, die Kunden wieder besonders anstrengend sind, ein komplizierter Fall dazukommt und ausgerechnet noch Personal mit Grippe ausfällt, dann ist es schwer, freundlich und gelassen zu bleiben. Wie soll man da ein Lächeln hervorzaubern?

Und vor allem: Wie soll man die Beziehung zum Kunden aktiv wahrnehmen und gestalten?

Mit dem **forumtheater**zürich trainieren Sie nachgestellte schwierige Situationen aus der Praxis, um für den Arbeitsalltag (noch) besser gerüstet zu sein.

Sie lernen, mit manchmal unbewussten sozialen Bedürfnissen der Kunden umzugehen. Sie üben den Umgang mit so genannt schwierigen Partnern. Sie erfahren die Bedeutung des Selbstwertgefühls für positive Kundenbeziehungen und machen sich Ihrer persönlichen Zielsetzung und Zielerreichung klar.

Im Training des **forumtheater**zürich üben Sie, sich wenn nötig auf verständnisvolle Weise abzugrenzen, aber auch zu hören, was der andere wirklich sagen möchte.

Damit das Freundlichsein Freude macht.

Dabei geht es nicht darum, emotionslos auswendig gelernte Formeln anzuwenden, sondern das ernsthafte Interesse am Kunden soll glaubhaft spürbar werden. Sie handeln authentisch und mit Empathie.

Grundidee

Anhand von Szenen, die das **forumtheater**zürich auf der Grundlage von Recherchen und Interviews entwickelt hat, trainieren und erhöhen Mitarbeitende und Vorgesetzte ihre Kompetenz, auch in schwierigen Situationen gelassen und freundlich zu bleiben und das Unternehmen optimal nach aussen zu vertreten.

Denn die Wahrnehmung Ihres Unternehmens durch interne und externe KundInnen wird in erster Linie durch das Verhalten der Mitarbeitenden und Vorgesetzten geprägt.

Zielsetzungen

Die Teilnehmenden

- reflektieren ihre Einstellung zum Kunden/zur Kundin
- nehmen Kundenwünsche ernst und gehen angemessen damit um
- entwickeln eine gemeinsame Haltung
- optimieren ihre Kommunikationskompetenz
- realisieren, dass Kundenorientierung von innen nach aussen wirkt
- entwickeln eine positive Einstellung zu Beschwerden
- gehen mit Belastungen professionell um
- nutzen positives Feedback und gewinnen Selbstvertrauen
- leisten einen Beitrag zur Kundenzufriedenheit
- spüren eine Steigerung der eigenen Zufriedenheit
- beginnen, Kundenorientierung zu leben

Methode

Die gründlich recherchierten Szenen bilden typische Situationen im Arbeitsalltag ab, in denen die Kundenorientierung mangelhaft ist oder fehlt. Diese Szenen werden mit den Teilnehmenden gemeinsam und aktiv verändert und verbessert. Es entsteht eine grosse Realitätsnähe, die für die Teilnehmenden weitaus mehr und nachhaltigere Trainingsmöglichkeiten bietet als das übliche Rollenspiel.

Die Szenen, das Erlebte und Geübte bleibt haften und wird im Alltag umgesetzt.

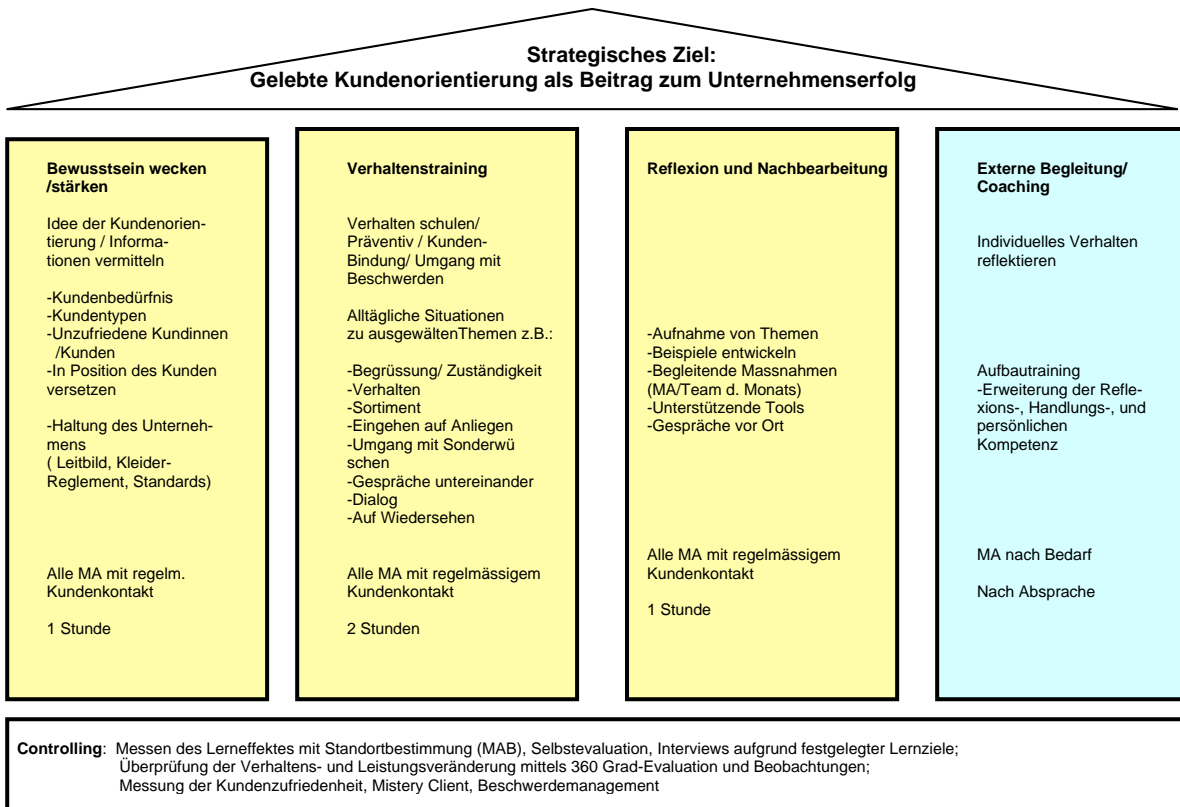
Zielgruppe

Mitarbeitende und Vorgesetzte mit Kundenkontakt

Kosten

nach Aufwand und Absprache

Gesamtkonzept



Die grafische Darstellung zeigt einen möglichen konzeptionellen Rahmen für ein Training Kundenorientierung.

Gute Voraussetzungen

- Kundenorientierung ist im Unternehmen abgestützt
- Kundenorientierung gilt als Grundlage für Kundenbindung und Kundenzufriedenheit
- Management und Vorgesetzte unterstützen das Training (z.B. zeitlich)
- Management und Vorgesetzte gehen mit gutem Beispiel voran

Recherche / Entwicklung / Schauspiel / Moderation / Training

Karin Hoffsten

Nach Pädagogikstudium Höheres Lehramt an der Uni Zürich, Unterrichtstätigkeit Berufsschule Zürich. Seit 1991 nebenberufliche Schauspielausbildung und Teilnahme an verschiedenen Produktionen.

1996 Mitbegründerin des Vereins **forumtheater**zürich, regelmässige Engagements als Schauspielerin / Projektleiterin in Forumtheater-produktionen. Daneben Autorin bei der Wochenzeitung WOZ.

Dagmar Kossow

Wirtschaftsmatur. Drei Jahre Studium Publizistik, Kommunikation, Kunstgeschichte und Theaterwissenschaften in Zürich und München. Theaterausbildung in Zürich und München. Regie, Schauspiel und Projektentwicklung im In- und Ausland; Theater und neue Medien; Theater in und für Unternehmen. Mentaltraining und Coaching. Mitglied im **forumtheater**zürich seit 1999

Stephan Nabholz

Jurist (lic.iur.), Theaterschaffender, freischaffender Projektleiter und Coach für Personal- und Organisationsentwicklung. Höheres Lehramt (Uni Zürich), Ausbildung zum Psychodramaleiter (Schwedisches Moreno Institut, Zürich). Langjährige Erfahrung in der Führungsentwicklung (Migros) und im Personalmanagement (Kantonale Verwaltung). Seit 1994 Engagements als Schauspieler und Spielleiter beim **forumtheater**zürich.

Jan Weissenfels

Nach einer Schauspielausbildung in Berlin Engagements in Berlin, Wilhelmshaven, Freiburg i. Br. und Zürich. 1996 bis 1998 Absolvierung der Schauspiel- und Regieklassen von Akzent Berlin (Ableger der GITTS Universität in Moskau). Diverse Projekte als Regisseur für Theater und Film und als Schauspieler. Seit 1999 in Produktionen des **forumtheater**zürich als Schauspieler, Regisseur und Moderator.

Illustration

Alex Macartney

lebt in Zürich und arbeitet seit 1987 als freier Comiczeichner und Illustrator.
Kontakt: www.macartney.ch

Weitere Angebote des forumtheaterzürich

Zu den Themen Fehlerkultur und Kundenorientierung in Spitälern:

«**Alles unter Kontrolle im Spital**». Das interaktive Stück thematisiert den spitalinternen Umgang mit Fehlern, sei es in der Medikation, in der Pflege oder in der Personalführung, und setzt sich auch mit Fehlermeldesystemen auseinander. Es eignet sich für einen Einsatz in Personalweiterbildungen auf allen Hierarchiestufen.

Das **forumtheaterzürich** hat bisher vier verschiedene Module mit insgesamt 20 Szenen zum Thema Kundenorientierung im Klinikalltag entwickelt, die in der Praxis erfolgreich zum Einsatz kommen. Weitere Module sind am Entstehen.

Auf Wunsch erarbeitet das **forumtheaterzürich** gemeinsam mit Ihnen massgeschneiderte Produkte für Ihre Bedürfnisse.

Die Vielfalt der weiteren Produktionen des **forumtheaterzürich** erleben Sie unter:

www.forumtheater.ch

Kontakt

Dagmar Kossow, Tel. 079 458 74 60, kossow@gmx.ch