


«N° 1 in Service» Dienstleistungen optimieren und verkaufen		Formate					
		Referat	Workshop	Schulung	Training	Coaching	
		4 – 4000 Teilnehmer ½ - 1 Stunde	4 – ca. 400 Teilnehmer ½ - 2 Tage	4 - 40 Teilnehmer ½ - 1 Tag	4 - 12 Teilnehmer ½ - 2 Tage	2 – 12 Stunden/Person	
Manfred Ritschard ist diplomierter Betriebsausbilder, diplomierter Tourismus-Experte, NLP-Trainer (IANLP); Dozent für Marketing und Verkaufsmanagement im tertiären Bildungsbereich. Trainer, Redner und Unternehmensberater aus Leidenschaft - der Experte für Service & Sales Excellence mit Herz und Verstand.		Lernziel-Taxonomie (Lernfokus)	wissen, verstehen, motivieren	analysieren, entwickeln, beurteilen	wissen, verstehen, anwenden	anwenden	anwenden, analysieren, entwickeln; motivieren
		Inhalt	Edutainment	Erarbeitung von Standards	Einführung und Sensibilisierung	Üben von Techniken	Vertiefen und Verinnerlichen
		Fokus	Haltung	Verhalten	Haltung	Verhalten	Haltung
Bereiche	Zielgruppen	Kompetenzen	Themen	Module			
Kunden-kommunikation	Mitarbeiter mit Kundenkontakt und deren Vorgesetzte	Kundenkommunikation	Mithalten mit Robotern <i>Kommunikation in Zeiten der Digitalisierung</i>	Workshop „Erfolgreiche Kundenkommunikation“	Kommunikations-schulung	Kommunikations-training	Kommunikations-coaching
		Freundlichkeit	Freundlichkeit ist lernbar <i>Kunden gewinnen und binden – Service Sells!</i>				
		Gastfreundschaft	Willkommen! Welcome! <i>Willkommenskultur im Tourismus</i>				
		Umgang mit Reklamationen	Danke! <i>Reklamationen sind Chancen.</i>				
		Serviceentgelt für Dienstleister (USP!)	Pay for Service! <i>Das Knowhow und die Dienstleistung verkaufen!</i>	Workshop: <i>Wie führen wir bei uns Serviceentgelt ein?</i>			
Teamkommunikation	Ganze Belegschaft	Feedback und Engagement im Team	Dream Teams führen sich selbst <i>Laterale Führung & Co.</i>	Team-Workshop: Wie werden wir zum Dream Team?	Team-Schulung: So geht Kommunikation im Dream Team!	Team-Training: So sind wir ein Dream Team!	Coaching: So bin ich ein Dream Team Player!
Teamführung	Management	Führung für Serviceerbringer Train-the-Trainer Training-on-the-Job	Excellence in Service - eine Führungsaufgabe	Workshop: Wie werden wir Nr. 1 in Service?	Führungsschulung	Führungstraining	Führungscoaching
Unternehmens-kommunikation	Gesamte Belegschaft	All inclusive-Pauschale		Rundum – erfolgreiche Kommunikation mit Kunden und im Team Gesamtlösung von der Auftragsklärung und Potenzialanalyse über die Schulungs- und Coachingkonzeption bis zur Umsetzung und Erfolgskontrolle			