

Die Rolle als Dienstleister

Die Rolle als Dienstleister ist an und für sich schon komplex und durch unterschiedliche Auftraggeber und Kunden mit verschiedenen Erwartungen und Bedürfnisse geprägt. Sich in diesem Spannungsfeld zu bewegen und den vielfältigen Ansprüchen gerecht zu werden gehört mitunter zum Tagesgeschäft. Durch die Arbeit im Spielhallenmanagement oder bei Zukäufen wird dieses Spannungsgefüge durch weitere „externe“ Auftraggeber und Kunden erweitert und erfordert gegebenenfalls ein Umdenken der eigenen Verhaltensweisen und der Kommunikation. Um diese Anpassung erfolgreich zu gestalten und den Veränderungsprozess vorzubereiten, werden Sie innerhalb dieses Seminars sowohl mit der jetzigen Situation als Dienstleister für die Filialen von MCN auseinandersetzen, wie auch mit den bevorstehenden Veränderungen. Wir schauen uns an, wie ein erfolgreiches Erwartungsmanagement die Arbeit erleichtert und Schwierigkeiten mit „externen“ Kunden vermeiden könnte. Da auch Ihre zukünftigen Kunden in den Filialen des Spielhallenmanagements und der Zukäufe einen Veränderungsprozess durchlaufen und dieser möglicherweise Widerstände bei den Mitarbeitern auslöst, werden mögliche Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit besprochen und Lösungsideen entwickelt.

Was erwartet Sie?

- ✓ Rolle des Dienstleisters
 - Auftragsklärung
 - Erwartungsmanagement
- ✓ Kundenkommunikation in Veränderungsprozessen
 - Grundlagen der Gesprächsführung
 - Methoden & Techniken



Die Seminardauer beträgt 3 Tage.



Servicetechniker

