

Customer Service: Agile Teamarbeit

S+P

Sachkunde-Nachweis mit Zertifikat für:

- Office-Manager/-innen und Mitarbeiter/-innen im Office
- Customer Service, Vertriebsinnendienst, Sales Assistant, Kundenservice

Termine:

11.08.2022

26.10.2022

23.11.2022

01.03.2023

21.06.2023

09.08.2023

30.10.2023

Dein Nutzen

- Agile Arbeitsmethoden im Team
- Das ADKAR-Modell: Teams schaffen Veränderung
- Agile Kundenkommunikation: Auf was kommt es an?

Deine S+P Tool-Box

- Vorträge als PDF
- Agile Techniken für das Office Management
- In welcher Teamphase befinden wir uns?
- Agile Arbeitsmethoden etablieren

Preis:

765,- €

+ MwSt.

[Meet our trainers!](#)

Programm

09.15 bis 17.00

Agile Arbeitsmethoden im Team

- **Agile Prozesse:** Bessere Zusammenarbeit im Unternehmen und im Team
- Mehr **Flexibilität** im Tagesgeschäft – Einsatz von agilen Techniken:
 - Scrum, Kanban & Co.
 - Design Thinking für schwierige Aufgaben
 - Barcamp und Ted Talk

Jeder Teilnehmer erhält die **S+P Tool Box:**

+ S+P Tool: Agile Techniken für das Office Management

Das ADKAR-Modell: Teams schaffen Veränderung

- **Awareness:** Warum sollen wir uns agil in der **Kundenkommunikation** ausrichten?
- **Desire:** Welche Ziele werden mit Agilität erreicht, welche Hürden werden beseitigt?
- **Knowledge:** Wie ist der Wissensstand zu Agilität im Team?
- **Ability:** Welche Ängste verhindern die erfolgreiche Einführung einer agilen Kundenkommunikation?
- **Reinforcement:** Welche ersten Ziele können wir gemeinsam schnell erreichen?

Agile Kundenkommunikation: Auf was kommt es an?

- Beschwerden und Reklamationen souverän entgegennehmen
- Lote mit dem **MESO-Konzept** Deine Verhandlungsposition aus
- **5 Erfolgstechniken** für Deine Kundenverhandlungen per Telefon und E-Mail



[Hier anmelden!](#)