

Customer Service Upgrade – €2.500

Was genau erhält der Kunde?

Der Kunde erhält kein allgemeines Kommunikationstraining, sondern ein **praxisnahes Upgrade für den Kundenservice**, das auf reale Gesprächssituationen, typische Schwachstellen und sofort umsetzbare Verbesserungen ausgerichtet ist.

Ziel ist es, die Qualität von Kundenkontakten innerhalb kurzer Zeit sichtbar zu verbessern — durch mehr Struktur, klarere Sprache, bessere Gesprächsführung, stärkere Empathie und professionellere Abschlüsse.

Der Kunde erhält konkret:

- eine **kurze Analyse** der aktuellen Herausforderungen im Kundenservice
- ein **maßgeschneidertes Training** für das Team
- praktische Kommunikations-Frameworks für reale Kundengespräche
- klare Formulierungen für Einleitung, Hauptteil und Abschluss
- Training zu Struktur, Empathie, Kontrolle und professioneller Sprache
- Übungen, Rollenspiele und reale Beispiele aus dem Arbeitsalltag
- direkt einsetzbare Methoden zur Verbesserung von:
 - Kundenzufriedenheit
 - Gesprächssicherheit
 - First Contact Resolution
 - Gesprächsqualität
 - Reduktion von Eskalationen

Dieses Paket ist ideal für Unternehmen, die **schnell spürbare Verbesserungen** erreichen wollen, ohne sofort ein großes Transformationsprogramm zu buchen.

Wie sieht der Tages- oder Wochenplan aus?

Variante 1: 1 Trainingstag

Diese Variante eignet sich, wenn ein kompakter, intensiver Impuls gesetzt werden soll.

Beispiel Tagesplan

Modul 1 – Analyse & Zielbild

- typische Herausforderungen im Kundenkontakt
- häufige Fehler im Gesprächsaufbau
- was Kunden heute wirklich erwarten

Modul 2 – Strukturierte Gesprächsführung

- professioneller Einstieg
- Bedarfs- und Problemklärung
- klare Gesprächssteuerung

Modul 3 – Empathie & Sprache

- empathische Formulierungen
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Ton, Wirkung und Sicherheit

Modul 4 – Abschluss & Umsetzung

- professionelles Closing
- Zusammenfassung und Sicherheit geben
- Transfer in den Arbeitsalltag

Ergebnis nach 1 Tag

- sofort nutzbare Gesprächsstruktur
- höhere Sicherheit im Kundenkontakt
- klarere und professionellere Kommunikation

Variante 2: 2 Trainingstage

Diese Variante ist ideal, wenn das Team nicht nur Impulse, sondern auch **Vertiefung, Übungen und echte Verhaltensveränderung** erhalten soll.

Tag 1 – Fundament & Kommunikationsstruktur

- Ist-Stand und häufige Servicefehler
- Gesprächslogik im Kundenkontakt
- Einstieg, Hauptteil, Abschluss
- professionelle Sprache und Ownership
- FCL-Grundgedanken in der Praxis

Tag 2 – Anwendung & Transfer

- Rollenspiele mit realistischen Szenarien
- schwierige Kunden und Eskalationsvermeidung
- Empathie unter Druck

- individuelles Feedback
- konkrete Verbesserungsmaßnahmen für den Alltag

Ergebnis nach 2 Tagen

- stärkeres Teamverständnis für gute Kommunikation
- praktisch trainierte Formulierungen und Abläufe
- bessere Übertragbarkeit in reale Calls und Kundenkontakte

Variante 3: Wochenstruktur mit 2 halben Tagen

Falls das Unternehmen lieber in kleineren Einheiten arbeitet, kann das Training auch innerhalb einer Woche aufgeteilt werden.

Beispiel

Tag 1 oder Session 1

- Analyse
- Grundlagen
- Gesprächsstruktur
- Einleitung und Hauptteil

Tag 2 oder Session 2

- Empathie
- schwierige Situationen
- Abschluss
- Transfer und Anwendung

Das ist besonders geeignet für Teams mit operativem Tagesgeschäft, die nicht zwei ganze Tage am Stück geblockt werden können.

Für wen ist dieses Paket ideal?

- Customer Service Teams
 - BPO-Teams
 - deutschsprachige Support-Teams
 - Teamleiter mit Trainingsbedarf im Servicebereich
 - Unternehmen, die Kommunikation schnell professionalisieren wollen
-

Markus Goffin | Customer Experience & Communication Performance Consultant
MAGO SERVICE TRADE SRL | Aleea Textilistilor Nr. 1 – BL. MY1, Sectorul 3 032801 Bucuresti (RO)
☎ +40 (0) 752-30 77 11 ✉ mgoffin@web.de | <https://www.mgoffin.com>

Kurz zusammengefasst

Customer Service Upgrade – €2.500 ist die richtige Wahl für Unternehmen, die ein **maßgeschneidertes, praxisorientiertes Training** suchen, das schnell Wirkung zeigt und direkt im Kundenkontakt spürbar wird.

Wenn du willst, formuliere ich dir das als Nächstes direkt **perfekt auf Englisch für deinen HTML-Code**, im gleichen Stil wie das Premium-Paket.

