



pd unlimited[®]
personal development 2.0

Kapitelverzeichnis **„Serviceorientierung im Handwerk“** **von Heike Eberle**

- 01 - Intro
- 02 - Grundlagen des Kundenservice
- 03 - Was ist Kundenservice
- 04 - Was Service nicht ist
- 05 - Warum Service-Orientierung
- 06 - Ist der Service ausschlaggebend
- 07 - Servicetechniken
- 08 - Mögliche Herausforderungen im Umgang mit Kunden
- 09 - Erster Eindruck
- 10 - Momente der Wahrheit
- 11 - Kommunikation - Sender-Empfänger-Modell
- 12 - Körpersprache
- 13 - Blickkontakt
- 14 - Stimme - der Ton macht die Musik
- 15 - Aktives Zuhören
- 16 - Persönlichkeitstypen
- 17 - Was ist wichtig im Umgang mit Kunden
- 18 - Verständnis
- 19 - Wenn Sie nicht ja sagen können
- 20 - Das absolut harte Nein
- 21 - Mit Beschwerden umgehen
- 22 - Jede Beschwerde hilft weiter
- 23 - Wenn Emotionen im Spiel sind
- 24 - Abschluss