

Servicenavigator

Unsere Servicehaltung	Wir sind gut vorbereitet	Wir sind überzeugend im 1. Eindruck	Wir sind stets freundlich	Wir sind offen für Alle(s)	Wir sind aufmerksam und aktiv	Wir sind kompetent
Und darauf kommt es an!	Wir begrüßen unsere Kunden zuerst	Wir sprechen unsere Kunden mit Namen an	Wir bleiben immer höflich (Bitte/Danke)	Wir sind immer zuständig	Wir überraschen mit Serviceplus	Wir erfragen weitere Anliegen
Gesprächsbausteine	Beziehung herstellen	Wissen erlangen	Lösung suchen	Argumente austauschen	Vereinbarung treffen	Bindung stärken
Beschwerden / Reklamationen	Wir zeigen Verständnis	Wir entschuldigen uns	Wir bieten eine Lösung an	Wir kompensieren situativ	Wir bedanken uns	Wir fassen nach