

Opleidingen van TMI zijn diepgaand, praktijkgericht en gaan uit van betrokkenheid. De opleidingen en cursussen zijn gebaseerd op alledaagse probleemstellingen en bieden concrete aanwijzingen over hoe de uitdagingen aangepakt kunnen worden. TMI's ervaring en competentie tot het inspireren en het omzetten van theorie in praktijk is gebouwd op jarenlange samenwerking met diverse grote en kleine bedrijven. Alle cursussen worden gegeven door ervaren TMI-trainers.



Persoonlijke Service

Tevreden klanten en medewerkers

Inhoud van de training:

- Door persoonlijke ontwikkeling leert u beter aan uw eigen en andermans verwachtingen te voldoen
- U raakt geïnspireerd en gemotiveerd, zodat u de behoefte voelt een betere service te bieden - zowel op het werk als thuis
- U krijgt technieken voor persoonlijke ontwikkeling die bijdragen aan een betere samenwerking met andere mensen.

Deze training gaat erom dat we betere relaties creëren en daardoor het gevoel krijgen goede persoonlijke service te bieden. Dat is het waar alles om draait als we zowel klanten als medewerkers een positieve indruk van onze organisatie willen geven.

We kennen het allemaal wel. Het artikel ligt in de winkel, maar we voelen ons niet helemaal op ons gemak en willen het artikel liefst daar niet kopen en we zullen zeker niet terugkomen in die winkel als het niet hoogst noodzakelijk is. We hebben geen goede inkoopbeleving.

Wat is het dat een bezoek aan een winkel ons zo'n gevoel geeft? Dat komt vaak door de mensen die er werken en de relaties die ze creëren onderling en naar de klanten toe. Deze training richt zich op het ontwikkelen van goede relaties en daardoor krijgen klanten en medewerkers een tevreden gevoel.

Voor wie?

Voor iedereen die in een bedrijf werkt met externe en interne service - dat wil in principe zeggen alle medewerkers.

Winst voor uzelf en uw bedrijf

U leert:

- de betekenis begrijpen van echte aandacht
- uw eigen sterke en zwakke kanten als serviceverlener kennen
- het nauwe verband inzien tussen de kijk op het leven en resultaten
- uw eigen keuze maken en niet het 'slachtoffer' van uw omgeving te zijn
- verband scheppen tussen privé-leven en werk
- begrijpen hoe de hersenen werken en de mogelijkheden ervan beter te benutten
- begrijpen dat een positieve houding aanstekelijk werkt op uw omgeving, werk en privé
- begrijpen waarom u handelt zoals u doet en geleerd hebt en hoe u zich in moet zetten om uw gedrag in een positieve richting te veranderen.

Methode

De trainingsvorm varieert van inspiratie, creatieve instructies tot praktische workshops.

Materiaal

Het boek 'Persoonlijke service door persoonlijke ontwikkeling', dat de onderwerpen van de training beschrijft en een aantal oefeningen bevat waar de deelnemers tijdens en na de training mee werken.

Duur

1-3 dagen (naar behoefte en in overleg)



TMI®

Belgium contact
T:+32 (0)3 230 19 75
F:+32 (0)3 230 19 78

TMI Nederland B.V.
Postbus 413
3400 AK IJsselstein

Tel. 088 - 00 33 700
Fax 030 - 31 00 198
www.tminederland.nl