

Interne Kundenorientierung im Team

Ziel

- Sie sind sensibilisiert dafür, dass ein Bewusstsein für interne Kunden- und Service-Orientierung das Teamklima entscheidend verbessert und die Arbeitsqualität fördert.
- Sie kennen Methoden und Ansatzpunkte den gegenseitigen „Service“ zu verbessern und zu erleichtern.

Ihr Nutzen

- Sie verbessern dadurch die Wirkung auf Ihre externen Kunden und damit die wahrgenommene Qualität Ihrer Dienstleistung.

Inhalte/Ablauf

- Ihre individuellen Ziele und Anliegen für den Team-Tag.
- Was ist interne Kundenorientierung?
- Gegenseitige Wertschätzung im Team: Was läuft ganz konkret bereits sehr gut in der internen Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Teammitgliedern?
- Welche konkreten Wünsche bestehen zur Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen einzelnen Teammitgliedern? Welche konkreten Bedürfnisse und Ziele würden durch diese Verbesserung erfüllt?
- Inwieweit ist das jeweilige Gegenüber bereit diese Wünsche zur Verbesserung der Zusammenarbeit zu erfüllen?
Ab wann? Wie?
- Welche positiven Auswirkungen entstehen dadurch für die „externe“ Kundenorientierung?
- Erarbeiten persönlicher Umsetzungspläne für den Arbeitsalltag.

Methoden

- Intensiver, maßgeschneiderter und Ihren Ziel- und Anliegen angepasster Team-Tag mit einer darauf abgestimmten Methodenauswahl: Gezielter, prägnanter Input für vertieftes Verständnis, Selbstreflexionsphasen, Gruppenarbeit, Arbeit in Zweier-Gruppen, Moderation zu konkreten Fragestellungen...

Zielgruppe

Jeweils 1
Team/Abteilung

Dauer

1 Tag und 1
Vertiefungstag
nach 6 – 8
Wochen