



## Die Qualifizierung für Führungskräfte Erfolgreicher führen als **ServiceCoach** – in **7** Stufen zur **ServiceMarke!**

### Ihre **ServiceMarke** entscheidet!

Service ist nicht etwa das kleine bißchen Extra, das nichts kostet. Service ist die Qualität Ihrer Dienstleistung, die Qualität Ihrer Kundenbetreuung!

Ihre ServiceMarke wird zum Wettbewerbsfaktor Nr.1 – Ihre individuelle Servicequalität:

- **Produkt-ServiceQualität**
- **Prozess-ServiceQualität**
- **Persönliche ServiceQualität**

Richten Sie deshalb jetzt Ihr Unternehmen, Ihren Industrie- oder Handelsbetrieb, Ihren Gewerbe- oder Handwerksbetrieb, Ihren Gastronomie- & Hotelbetrieb, Ihr Institut, Ihr Seniorenheim oder Krankenhaus, Ihre FreiberuflerPraxis konsequent auf Ihre Kunden, Gäste, Mandanten, Klienten und Patienten aus! Stellen Sie sich ganz gezielt auf die großen Herausforderungen der Zukunft ein!

### Auf Kurs zu neuen Ufern!

In diesem ganz speziellen Qualifizierungs- und Zertifizierungs-Lehrgang finden Sie die Antworten auf diese Fragen:

- Welche **Erwartungen** haben Kunden heute an unseren Service, an die Qualität unserer Kundenbetreuung?
- Wie entwickeln wir ein eigenes **ServiceLeitbild** und eine nachhaltig wirkungsvolle **ServiceStrategie**?
- Wie erreiche ich als ServiceCoach eine konsequente **Service-Orientierung** unserer **Mitarbeiterinnen** und **Mitarbeiter**?

Erwerben Sie das notwendige Rüstzeug, um Ihre eigene unverwechselbare ServiceMarke zu entwickeln und vor allem Ihr MitarbeiterTeam für Ihre Ziele zu gewinnen!

Qualifizieren Sie sich persönlich und/oder Ihre Führungskräfte als konsequent kundenorientierte ServiceCoaches – nach diesen sieben Stufen des ServiceMarken-Modells:

- |                          |                             |
|--------------------------|-----------------------------|
| <b>1. Vision:</b>        | <b>Das ServiceLeitbild!</b> |
| <b>2. Motivation:</b>    | <b>Die ServiceEnergie!</b>  |
| <b>3. Kondition:</b>     | <b>Das ServiceProfil!</b>   |
| <b>4. Kommunikation:</b> | <b>Der ServiceDialog!</b>   |
| <b>5. Kooperation:</b>   | <b>Das ServiceTeam!</b>     |
| <b>6. Innovation:</b>    | <b>Die ServiceIdeen!</b>    |
| <b>7. Aktion:</b>        | <b>Das ServiceErlebnis!</b> |

- Wie kann ich das **ServiceDenken** und damit das **ServiceVerhalten** und die **ServiceKommunikation** meines Teams am besten verstärken?
- Wie entwickle ich meine persönliche „**Führungskraft**“ gezielt weiter, wie werde ich zu einem vorbildlichen und noch erfolgreicherem **ServiceCoach**?



## Zertifizierter **ServiceCoach!**

In diesem IntensivLehrgang mit **3 ZSC-Modulen** von jeweils 2 Tagen erwerben Sie das komplette Wissen und Können, um zum einen die ServiceMarke Ihres Unternehmens, Ihres eigenen Verantwortungsbereiches weiter zu entwickeln, und zum anderen gleichzeitig Ihre persönliche „Führungskraft“.



## Unsere **ServiceGarantie** für Sie!

**ZSC-Modul 1** buchen Sie ohne jegliche FolgeVerpflichtung – die FolgeModule nur dann wenn Sie diese für sinnvoll halten. Die StartTermine für das jeweilige **ZSC-Modul 1** finden Sie immer aktuell im Internet und auf der gesonderten SeminarAnmeldung.

Bei der Qualifizierung und Zertifizierung handelt es sich um ein IntensivSeminar, bei dem Sie genügend Zeit haben werden, sich einzubringen und ganz konkret an Ihren eigenen Konzepten und Lösungen zu arbeiten. Deshalb ist das Seminar auf 9 Teilnehmer beschränkt. Qualität geht immer vor Quantität. Das ist Service!

## Ihre **Inhouse**Qualifizierung!

Selbstverständlich können Sie Ihre Qualifizierung auch als Inhouse Maßnahme durchführen – zu attraktiven Sonder-Konditionen.

**Sichern Sie sich heute schon Ihre Wunschtermine!**

### ● **ZSC-Modul 1**      Dauer: 2 Tage

#### **1. Vision**

##### **Das ServiceLeitbild!**

- Das ServiceStrategie-Modell
  - Produkt-ServiceQualität
  - Prozess-ServiceQualität
  - Persönliche ServiceQualität
- Vom Problem zur Lösung
- Von der Masse zur Marke

#### **2. Motivation**

##### **Die ServiceEnergie!**

- Von der De-Motivation zur Eigen-Motivation
- Von der Gleichgültigkeit zur Aufmerksamkeit
- Vom Beschäftigten zum Mit-Arbeiter



### ● **ZSC-Modul 2**      Dauer: 2 Tage

#### **3. Kondition**

##### **Das ServiceProfil!**

- Das SCP - ServiceCoach-Profil
- Das SPP - ServicePartner-Profil
- Das STP - ServiceTeam-Profil

#### **4. Kommunikation**

##### **Der ServiceDialog!**

- Persönlicher Dialog mit Kunden & Mitarbeitern
- Telefonischer Dialog mit Kunden & Mitarbeitern
- Schriftlicher Dialog mit Kunden & Mitarbeitern
- Von der Bindung zur Anziehung
- Vom Druck zum Sog
- Vom Preis zum Wert
- Vom Wir zum Sie



## Ihr Seminarleiter:

### Vinzenz Baldus

#### Der ServiceCoach

Bauen Sie auf seine Erfahrung aus 25 Jahren Tätigkeit für namhafte Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Im Jahr 2008 wurde er von 25.000 EventPlanern unter die **TOP 10** der EventTrainer gewählt.

- Industriekaufmann (IHK) - Fachkfm. für Marketing (IHK)
- Inh. Wirtsch.-Diplom, Betriebswirt (VWA)
- Zertifizierter BusinessCoach, Trainer & Texter
- Leiter Vertrieb Rastal, Höhr-Grenzhausen (1975-81)
- GF-Ges. AJB-Werbeagentur, Montabaur (1981-87)
- Seit 1987 selbständig als **ServiceCoach**
- seit 2010 Inh. Institut **ServiceSchule**
- seit 2012 Inhaber FachVerlag **ServiceEdition**



## ● ZSC-Modul 3 Dauer: 2 Tage

### 5. Kooperation

#### Das ServiceTeam!

- Das ServiceTeam-Modell
- Von der Struktur zur Kultur
- Von der Konfrontation zur Kooperation
- Von der Ab-Teilung zum Dienstleistungs-Bereich
- Vom Einzelkämpfer zum Dienstleister
- Vom Vorgesetzten zum Vorbild
- Vom Controlling zum Coaching

### 6. Innovation

#### Die ServiceIdeen!

- AAA – Anders Als Andere
- Vom Siedler zum Pionier
- Von der Verbesserung zur Erfindung
- Mit den OSBORN-Checks zur Innovation
- Aus der Komfort-Zone zur Kommvor-Zone

### 7. Aktion

#### Das ServiceErlebnis!

- Die ServiceRegeln
- Die ServiceRituale
- Die ServiceExzellenz

## Die SpezialQualifizierung für Trainerinnen & Trainer!

- Sie sind selbständige Trainerin oder Trainer?
- Sie suchen ein neues zukunftsorientiertes Betätigungsfeld?

Dann schwimmen Sie mit im LeistungsVerbund der Delphine! Informieren Sie sich über die SpezialQualifizierung, die auf den 7 Stufen zum Zertifizierten ServiceCoach aufbaut.

### Zertifizierte ServiceCoaches

#### LizenzPartner des Verbundes Die ServiceSchule

Damit können Sie als ServiceCoach und ServiceTrainer in Unternehmen, Instituten und Praxen erfolgreich tätig sein und alle Vorteile eines wachsenden PartnerVerbundes nutzen:

- Die **Trainer**Werkzeuge
- Die **Marketing**Instrumente
- Die **Teilnehmer**Unterlagen

Die Modalitäten und Bedingungen für unsere Partnerschaft entsprechen unserer **Delphin**Philosophie – anderen Menschen in Bestform zu dienen!

Das sind unsere **Ziele und Werte** als DelphinDienstleister: Wir sind leistungsorientierter, lösungsorientierter, aufmerksamer, interessierter, engagierter, kompetenter, kommunikativer, kooperativer, partnerschaftlicher und fairer als Andere!

Rufen Sie **Vinzenz Baldus**, den Leiter des Verbundes, persönlich an, um die Einzelheiten zu besprechen:

+49 (0) 26 61 – 94 96 30







## Ihr **Veranstaltungsort:**

### **Wildpark-Hotel Bad Marienberg Westerwald**

[www.wildpark-hotel.de](http://www.wildpark-hotel.de)

Hoch oben über der Kurstadt Bad Marienberg liegt dieses komfortable Seminar- und Erholungshotel. Mitten in freier Natur. Von dort geht der Blick ungehindert übers Land, über Höhen und Täler, Wiesen und Wälder des schönen Oberen Westerwaldes.

Der richtige Ort, um sich kreativ mit der eigenen Zukunft auseinander zu setzen. Da werden Geist, Körper und Seele animiert und stimuliert, der Kopf wird frei für neues Denken. In lichten Seminarräumen mit frei begehbaren Außenanlagen.

Ganz in der Nähe die Steigalm für diejenigen, die den Abend zünftig beschließen möchten. Und direkt hinterm Haus ein Wildpark, ein herausfordernder Klettergarten und großzügig ausgebaute Mountainbike-Strecken, Wander- und Jogging-Wege.

**Freuen Sie sich auf eine außergewöhnliche Zeit!**



## **Maximal 9 Teilnehmer!**

### Ihr **Teilnehmer**Beitrag:

880,- Euro pro ZSC-Modul plus 19% MwSt.

#### **Darin enthalten sind:**

Tagespauschalen für Getränke, Pausensnacks, Mittagessen (2 Tage) und Abendessen (1 Tag) – zzgl. Übernachtung (bitte selbst buchen!).

Ihre **Teilnehmerrechnung** erhalten Sie nach Ihrer Anmeldung postwendend vorab mit ausgewiesener MwSt.

## **Herzlich willkommen!**

**DIE SERVICESCHULE**  
Teilnehmerbetreuung  
Bahnhofstraße 16  
56459 Stockum/Ww.

Telefon +49 (0) 26 61/ 94 96-30  
Telefax +49 (0) 26 61/ 94 96-29  
Mobil +49 (0) 171/ 6 93 13 58

[info@die-serviceschule.de](mailto:info@die-serviceschule.de)  
[www.die-serviceschule.de](http://www.die-serviceschule.de)

**SERVICE  
SCHULE**

FÜR IHRE  
KUNDENBETREUUNG  
IN BESTFORM!