



## Titel

### Serviceberater Benchmark

### Wie finde ich den idealen Service- berater?

## Dauer

ca. 3 - 4  
Wochen  
je nach  
Größe  
der Orga-  
nisation.

## Ziele

- Erarbeiten von Schlüsselfaktoren (KPI), die erfolgreiche Service-/Kundendienstberater kennzeichnen
- Erkennen von verkaufs-/kundenorientierten Serviceberatern
- Auswahl von geeigneten Serviceberatern, die in der Lage sind, das Servicegeschäft effektiv und professionell weiter zu entwickeln
- Stärken der ausgewählten Serviceberater zielorientiert weiterentwickeln

## Inhalte

- Online-Profiling der in Frage kommenden Mitarbeiter
- Vergleich/Gegenüberstellung der Testergebnisse zum Idealprofil eines kunden- und verkaufsorientierten Serviceberaters (Benchmark)
- Stärken und Schwächen der Serviceberater erkennen und auf diese gezielt eingehen
- Beratung der Geschäftsführer/Serviceleiter bei Auswahl und Weiterentwicklung von geeigneten Kandidaten

## Zielgruppen

Geschäftsführer und Serviceleiter, die die richtige Entscheidung bei der Auswahl von geeigneten Mitarbeitern treffen möchten.

Aftersales Verantwortliche von Herstellern und Importeuren, die ihren Service, unter Einbeziehung ihrer Standards und Markenwerte, weiter professionalisieren möchten.

## Kommentare

Der Erfolg des Service steht und fällt mit der Person des Serviceberaters. Sie erkennen, wie Fehlbesetzungen dieser wichtigen Schlüsselposition vermieden werden können und Sie erkennen, wie sich im härter werdenden Wettbewerb vorhandene Serviceberater gemäß ihres Potenzials weiterentwickeln lassen.