

Impulsvortrag/Training:

Resilienz im Kundenkontakt – Die Stärke der wirklich Erfolgreichen

Resilienz ist mittlerweile der Erfolgsfaktor Nr. 1 im Kundenkontakt.

Resiliente Menschen erkennen schneller, was ihre Kunden wollen und können sich selbst und ihre Kunden immer wieder emotional positiv aufladen. Sie sind auch erfolgreicher im Kundenkontakt und können selbst unter hohem Druck Spitzenleistungen erbringen.

Resilienz kann man trainieren und sukzessive optimieren, wie einen Muskel. Das Seminar wurde aus Erkenntnissen von 14 Jahren Service WM entwickelt. 7000 regionale Unternehmen haben daran teilgenommen. 0,5 Mio. Kundenmeinungen wurden ausgewertet und mehr als 10.000 Führungskräfte und Mitarbeiter im Verkauf, Service und Marketing haben die Vorträge von Norbert Beck gehört.

Inhalte:

- Die 7 Resilienzfaktoren
- Emotionen gezielt steuern
- Die 3 A-Methode
- Gelassenheit ist wie ein Muskel
- Bremsatmung
- Achtsamkeit
- Realistischer Optimismus – was Du denkst, das bist Du

Der Vortragsredner Norbert Beck

Norbert Beck ist Experte für Service und Resilienz im Kundenkontakt, Macher der Service Weltmeisterschaft (www.servicewm.de) mehrfacher Buchautor, gefragter Key-Note Speaker und Trainer. Seine im Gabler Verlag erschienen Bücher tragen die Titel „Service ist sexy“ und „Hirnlos verkaufen war gestern“. Er leitete 3 Jahre den Campus der Fachhochschule für angewandtes Management in Neumarkt und ist einer der renommiertesten Vortragsredner in Deutschland zum Thema Service und Resilienz im Kundenkontakt.

Mehr als 150 Presseartikel in renommierten Tageszeitungen sind in den letzten 10 Jahren über Norbert Beck erschienen.

