

Kundenorientierung und Führungsverantwortung im FM

„Der Facility Manager als Wegbereiter“

- **Erkennen der Kundenbedürfnisse**
 - Wertschätzung des Kunden, Kundenanforderungen, Erwartungshaltung des Kunden
- **Zielgerechter Umgang mit dem Kunden**
 - Der Wunsch des Kunden, Auftrag zwischen Vision und Realität
- **Kundencoaching**
 - Führen des Kunden, Handlungsbedarf, Verbesserung der Wertschöpfung, Akquisitionsstrategien
- **Kundenorganisation**
 - Organisationsmittel und Instrumentarien, Zeitmanagement
- **Erfolg mit dem Kunden**
 - Der Kunde als Partner
- **Sozialkompetenz**
 - Motivationsanreize, Zuordnung von Verantwortungen, kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP), Krisenmanagement
- **Führungsaufgaben**
 - Strategie und Umsetzung, Ziele setzen, Teamarbeit
- **Kommunikation**
 - Konfliktarten, Problembehandlung
- **Was erfolgreich macht**
 - „Dein Selbstwertgefühl“

Seminarziel: Verbesserung der Kundennähe und der Aufbau einer Vertrauensbasis, mit Hintergrund einer nutzungsorientierteren Preisfindung.
Weiter erhalten Sie Grundkenntnisse über Führungsinstrumentarien und Arbeitshilfen zur Verbesserung Ihrer Führungsqualität, wie das Rüstzeug zur praktischen Anwendung, so wie Hilfestellungen für die Durchführung von Führungsaufgaben.

Zielgruppe: Facility Manager, Objektbetreuer, Gebäudeverantwortliche, Gebäudebetreiber und alle Mitarbeiter von kostenorientierten Aufgabenstellungen.

Preis: 295,- € zuzügl. MWST, inklusive Seminarunterlagen auf CD