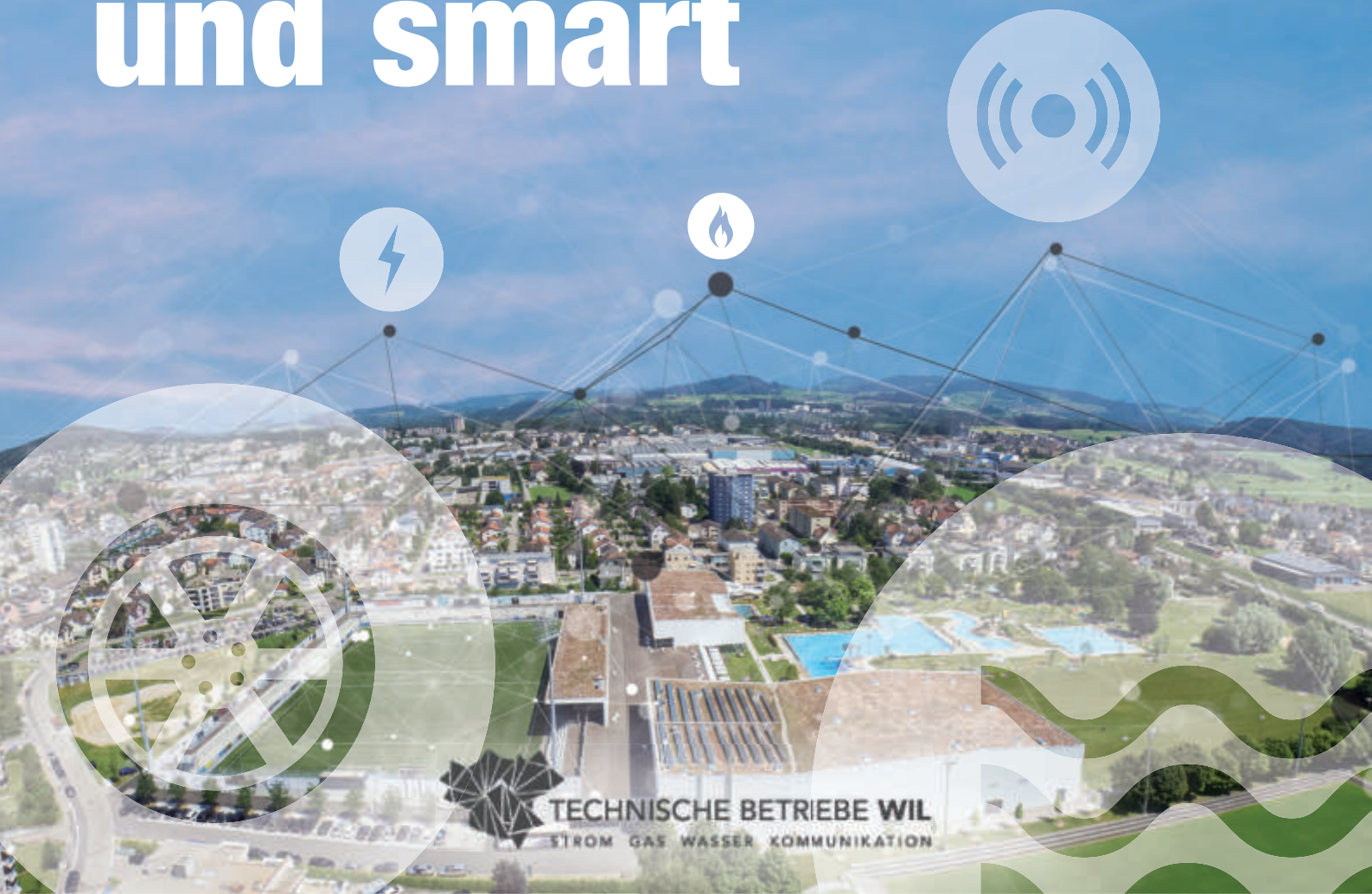


Vernetzte Stadt

Die Zukunft ist partizipativ und smart





Mehrwert dank gezielter Kundenorientierung

Um den Kundinnen und Kunden noch bessere Dienstleistungen und einen freundlicheren Service zu bieten, fand im Frühjahr der erste Teil der Schulungen zum Thema «Kundenorientierung» für einen Grossteil der Belegschaft inklusive der Geschäftsleitung statt.

Die Vielfalt der Dienstleistungen spiegelt sich bei den TBW in der Vielfalt der Mitarbeitenden. Das hat auch Gabriela Benz, Verkaufstrainerin und Inhaberin von pasoforte erlebt, als sie im vergangenen Frühling die gesamte Belegschaft in verschiedenen Blöcken zum Thema Kundenorientierung schulte. «Ich habe noch nie eine Schulung mit so vielen unterschiedlichen Menschen und Charakteren innerhalb einer einzigen Firma erlebt», lautet ihr Fazit nach diesen intensiven Wochen.

Kommunikation ist überall

Ziel der Schulungen ist es gemäss Benz, dass die gesamte TBW-Crew vom Lernen über die Zählermonteure, die Servicetechniker, Kundenberater oder Informatik- und Buchhaltungsmitarbeitenden bis hin zu den Bereichsleitern und Geschäftsleitungsmitgliedern mehr Kundenbewusstsein entwickelt. «Auf einer Skala von eins bis zehn sollten sich künftig alle Mitarbeitenden im oberen Drittel bewegen.»

Gabriela Benz sensibilisierte die TBW-Mitarbeitenden unter anderem für die Wirkung der Stimme am Telefon, die Wichtigkeit des Gesprächseinstiegs, das nonverbale Verhalten oder den Umgang mit E-Mails sowie mit Beanstandungen. «Mit einem professionellen Beanstandungsmanagement zeigt eine Firma sehr schnell, wie service- und dienstleistungsorientiert sie arbeitet», betont die Fachfrau. Ein wichtiger Teil stellte auch das Umformulieren von Aussagen dar. Anhand anschaulicher Beispiele erklärte Gabriela Benz, wie gewisse Reizwörter wie «keine», «schwierig» oder «nicht» beim Gegenüber negative Gefühle auslösen und wie diese umformuliert werden können, damit sie zu «Zauberworten» fürs Gegenüber werden.

Weil Schulungen nicht einfach l'art pour l'art sein, sondern in den gelebten Arbeitsalltag übergehen sollten, wird Gabriela Benz die Kursteilnehmenden im Frühherbst an ihrem Arbeitsplatz besu-

chen und direkt in Arbeitssituationen coachen. «Dadurch können spezifische Fragen geklärt und die Anwendung des Gelernten reflektiert werden.»

«Konkret werde ich vermehrt auf eine klare Kommunikation mit dem Kunden achten und auch in Situationen, in denen ich selber in der Rolle des Kunden bin, gezielt auf die Kommunikation meines Gegenübers achten – um davon zu lernen.»

Adrian Schori,
Servicetechniker Gasapparate

«Es war spannend zu hören, wie sich unsere Telefongespräche vom ersten zum zweiten Versuch verändert haben; ich werde im Arbeitsalltag nun besser auf meine Formulierungen achten und trotzdem versuchen, authentisch zu bleiben.»

Marco De Bortoli,
Leiter Installationskontrolle EV

«Mein Ziel ist es, dass ich meine Wirkung mit der Stimme und dem Wort am Telefon verbessere. Ich habe realisiert, dass es fast wichtiger ist, wie ich spreche, als was ich spreche.»

Tijana Jovic, Lernende Kauffrau

Ihr Feedback ist gefragt

Standen Sie kürzlich telefonisch in Kontakt mit einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter von uns? Waren Sie im Thurcom Shop oder haben Sie mit uns per Mail kommuniziert? Was hat Ihnen am Gespräch oder am Mail besonders gefallen?

Ihre Meinung interessiert uns. Teilen Sie uns Ihre positiven Erfahrungen unter info@tb-wil.ch mit. Unter den besten Einsendungen werden coole Preise verlost.