

Inhalt

Baustein I

Grundlagen des Service

Grundlagen der Dienstleistung

Hygiene

Kommunikation

Telefongespräche

Beschwerdemanagement



Wichtige Besonderheiten der Dienstleistung

Nicht greifbar

Keine
Probefahrt

Keine
Garantie

Kein Produkt

Immateriell

Nicht
umtauschbar



> Persönlichkeit des Beraters hat besondere Bedeutung

Kompetenzen von DL-Mitarbeitern

Grundlegende Kompetenzen:

- **Fachkompetenz**
- **Methodenkompetenz**
- **Persönlichkeitskompetenz**
- **Sozialkompetenz**

