

COMMITT

Creativität Communication Training
Tom Schmitt

Elbchausee 585

22587 Hamburg

Fon + 49 - 40 - 86 64 63 93

Fax + 49 - 40 - 86 64 63 94

Mobil + 49 - 151 - 58 54 68 20

Tom-Schmitt@committ-training.de

www.committ-training.de



COMMITT-Forum-Theater

Die Bühne für Kunden-Orientierung

Konzept und Umsetzung: COMMITT • Tom Schmitt

Tom-Schmitt@committ-training.de

www.committ-training.de



Forum-Theater

Der Seminarraum wird zu Bühne.

Der Trainer wird zum Schauspieler.

Die Teilnehmer werden zu Regisseuren.

Im Seminarraum ist ein Bühnenbild aufgebaut, in dem Schauspieler Szenen spielen.

Im Fall des Forum-Theaters für die Busfahrer spielt ein Schauspieler den Busfahrer und der Trainer spielt verschiedene Fahrgäste in typischen Alltagssituationen.

Im Seminar „Freundlichkeit gewinnt“ für die Verkäuferinnen der Firma SALAMANDER spielt eine Schauspielerin die Verkäuferin, der Trainer spielt verschiedene Kunden.

Zunächst wird die Szene einmal durchgespielt, damit die Teilnehmer wissen, worum es geht. Anschließend wird die gleiche Szene noch einmal gespielt. Jetzt sind die Teilnehmer als Regisseure gefordert. Wenn sie der Meinung sind, dass der (Schauspieler)-Busfahrer oder die (Schauspieler)-Verkäuferin sich anders und besser verhalten könnte, rufen sie „Stopp“. In diesem Moment friert die Szene ein, die Teilnehmer können Verbesserungsvorschläge machen und damit der Szene eine neue Dramaturgie geben und ihren Ausgang komplett verändern. Anschließend werden die Verbesserungsvorschläge umgesetzt. So lässt sich anhand des Vorher-Nachher-Effekts sofort überprüfen, in wie weit die Vorschläge zielführend waren.



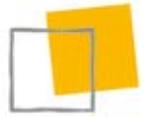
Rückgang von Kunden-Beschwerden

Die Schwächen schwächen

Die Abteilung „Kundenservice“ der VHH/PVG führt Statistiken über Kunden-Reklamationen. In diesen Statistiken werden alle Kundenbeschwerden erfasst. Kategorien sind z.B. Fahrplan, Tarif, Fahrzeuge etc.

In der für den Erfolg des Seminars relevanten Kategorie „Unhöflichkeit des Fahrpersonals“ konnte ein Rückgang an Beschwerden um 25 % festgestellt werden. Dieser Wert ist insbesondere deswegen bemerkenswert, da aufgrund der immer größer werdenden Handy-Dichte sich immer mehr Fahrgäste spontan beschwerten.

Bei einem zweiten, auch im Seminar thematisierten Kriterium - „Fahrweise“ - wurde ein Rückgang der Beschwerden um über 30 % realisiert. Auch hier ist es so, dass die neuen Busse mit ihrem enormen Beschleunigungsvermögen zu einem eher „sportlichen“ Fahrstil verführen, sehr zum Nachteil der stehenden Passagiere.



COMMITT

Creativität Communication Training
Tom Schmitt

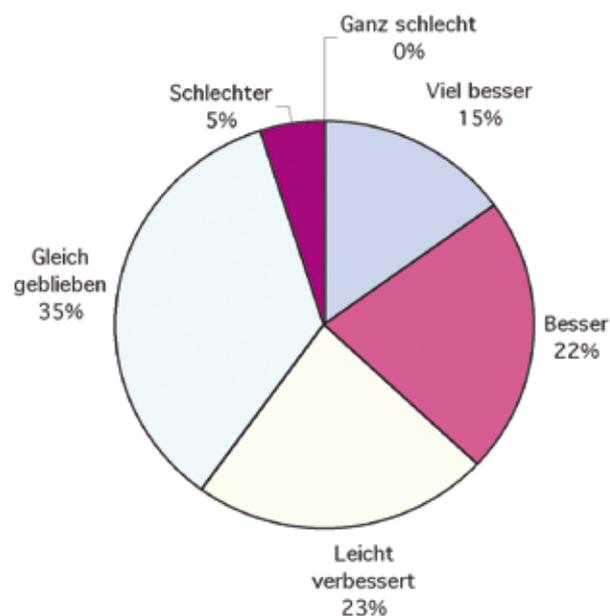


Verbesserung des Images

Die Stärken stärken

Befragung von Fahrgästen:

Hat sich das Verhalten der Fahrer im letzten Jahr verschlechtert? Verbessert?

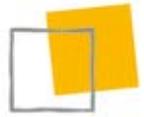


Die Befragung wurde unmittelbar nach Abschluss der Maßnahme zu unterschiedlichen Zeiten auf unterschiedlichen Linien durchgeführt. Es wurde eine Stichprobe von 300 Interviews erhoben.



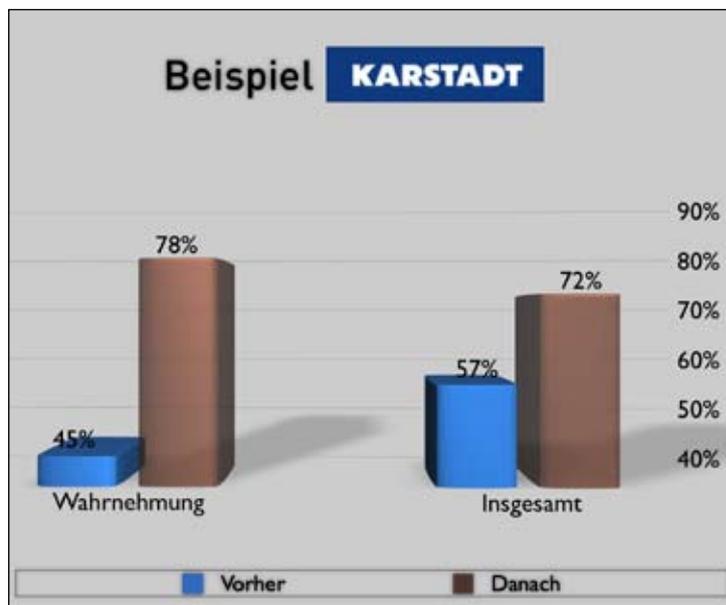
Beispiele aus den Feed-Back-Bögen SALAMANDER-Seminar

- Allein durch die „Qualität“ des Referenten gehe ich jetzt noch motivierter an die Arbeit. Er ist sehr authentisch und vermittelt den Inhalt auch so.
- Hab viele neue nützliche Informationen bekommen, besonders zur Lösung der Konfliktsituationen.
- Es wurde super vorgeführt, so dass jeder seine Fehler erkennen kann und es besser macht.
- Ist sehr gut, weil ich durch die Antworten, die ich bekommen habe, mich mehr traue auf den Kunden zuzugehen.
- Art des Referenten war sehr angenehm und sehr nützlich. Die lebendige und spielerische Form, die Inhalte zu vermitteln hat mir sehr gefallen. Das Seminar kann man durch vier Eigenschaften charakterisieren, also wie vier wichtige Gewürze fürs Essen:
Koriander, Oregano, Salz und Pfeffer - Intellekt, Poesie, Philosophie und Schauspiel.
- Der Referent hat wirklich den Vortrag sehr gut gehalten. Das war wirklich sehr spannend und interessant. Vielen vielen Dank!
- Inhalt des Seminars, besonders für die persönliche Zukunft sehr hilfreich, um Erfolg im Verkauf zu haben.
- Die Stoffvermittlung war sehr gut, vor allem die lockere Art und die schauspielerische Darstellung.
- Glaubwürdig, ehrlich, offen, lebhaft.



Kundenorientierung und Verkauf bei Karstadt

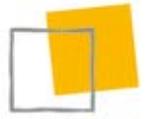
Mystery-Shopping vor und nach der Maßnahme



Zusatzverkauf bei SALAMANDER

Ziel war der Erhöhung der Bei- und Zusatzartikel

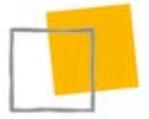




Forum-Theater für Service-Mitarbeiter der Fa. Velux
Thema: Kunden-Freundlichkeit



Forum-Theater für Verkäuferinnen der Fa. Douglas
Thema: Aktives Verkaufen



COMMITT
Creativität Communication Training
Tom Schmitt



Forum-Theater für Verkäuferinnen der Fa. Karstadt
Thema: Kundenorientierung, Aktives Verkaufen



Forum -Theater für Stewardessen von Air-Berlin
Thema: Verkauf von Bordessen und Bordshop



Forum-Theater für Jacques´ Weindepot
Thema: Kunden-Orientierung

Urheberrecht

Das Urheberrecht an allen von uns erstellten Konzepten, Entwürfen und sonstigen Unterlagen steht ausschließlich uns zu. Die Übertragung von Urheberrechten bedarf der Schriftform. Änderungen von Konzepten, Entwürfen etc. dürfen nur wir oder die von uns hierzu beauftragten Personen vornehmen. Der Auftraggeber ist zur Nutzung unserer Konzepte, Entwürfe etc. ausschließlich für die nach dem Vertrag vorgesehenen eigenen Zwecke berechtigt. Vervielfältigungen sind nur mit unserer ausdrücklichen vorherigen Zustimmung zulässig.

© COMMITT • Tom Schmitt 2004 - 2009
Tom Schmitt
Elbchausee 585
22587 Hamburg
Tel: 040 / 86646393
Fax: 040 / 86646394

www.committ-training.de
Tom-Schmitt@committ-training.de