

Interkulturelle Kompetenz im Kurzkontakt

Sie haben professionelle Begegnungen mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturen und möchten diesen ein unvergessliches Service-Erlebnis bieten. Insbesondere bei interkulturellen Kurzkontakten ist dies eine Herausforderung. In kürzester Zeit muss das Bedürfnis des Kunden erfasst und erfüllt werden. Es müssen zahlreiche Informationen ausgetauscht werden.

Dem Kunden zuvorkommend zu helfen, auch wenn er ein Anliegen hat, das unerfüllbar oder „komisch“ erscheint, ist eine Kunst. Dazu benötigen Sie Wissen, welche Service-Erwartungen es in anderen Kulturen gibt, und Hilfestellungen, um kulturangemessen zu handeln.



Ziele

- Sie erfahren, welche Service-Erwartungen Personen aus anderen Kulturkreisen haben
- Sie erhalten die wichtigsten Regeln für den internationalen Kurzkontakt
- Sie lernen kulturangemessen zu kommunizieren, Konflikte zu erkennen und zu entschärfen
- Sie erhalten Formulierungsvorschläge für die situationsspezifische Umsetzung von gutem Service

Themen

- Serviceversprechen und zentrale Werte weltweit
- Begrüßung: Kunden willkommen heißen
- Kontakt: in der Kürze der Zeit eine gute Beziehung aufbauen
- Kommunikation: professionell kommunizieren
- Verhalten: kulturangemessen handeln
- Beschwerden und Reklamationen: sich entschuldigen und Lösungen finden

Option

Auf Wunsch erhalten Sie zusätzlich mit der Culture Competence Card auf Sie und Ihren Service zugeschnittene Informationen, welche man in dieser komprimierten Form nirgendwo lesen kann. Die Culture Competence Card beinhaltet sowohl Handlungsanweisungen zur Bewältigung typischer Situationen als auch Formulierungsvorschläge für die situationsspezifische Umsetzung.

Nutzen

- Sie erlangen mehr Handlungssicherheit im Umgang mit unbekanntem Verhaltensweisen
- Sie erhöhen die eigene internationale Kundenservicekompetenz und erreichen dadurch einen Image-Gewinn

