


DIENSTLEISTUNGS- ORIENTIERT

Das ifa setzt sich für die Bedürfnisse der Kunden mit hohem Engagement ein.



Unsere Überzeugungen im Institut für Arbeitsmedizin

Wie gehen wir miteinander um?
Was ist uns gegenseitig wichtig?



Dienstleistungs-orientierung ist ...

... die Ausrichtung eines Unternehmens nach seinen Kunden. Dies ermöglicht eine kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität, setzt auf langfristige Kundenbindung und sichert so die Existenz eines Unternehmens.


Das ifa bietet Dienstleistungen für das wichtigste Gut – unsere Gesundheit. Gerade hier bestehen hohe Ansprüche im Kundenkontakt und es können viele Emotionen mitspielen. Daher ist es für Mitarbeitende umso wichtiger, eine positive Einstellung zu entwickeln, damit Kundenbedürfnisse schnell erfasst und mit anspruchsvollen Situationen umgegangen werden kann.



Aus dem ifa Leitbild:

Für unsere Dienstleistungen, unsere technischen Einrichtungen und unser Know-how verpflichten wir uns der Qualität und führen regelmässig Qualitätsprüfungen durch.

ifa.



Auf den Fokus kommt es an ...

Dienstleistung ist eine Schnittmenge, die sich aus den Bedürfnissen der Kunden, unserem Fachwissen und unserem Verhalten ihnen gegenüber ergibt.





Tipp Nr. 1

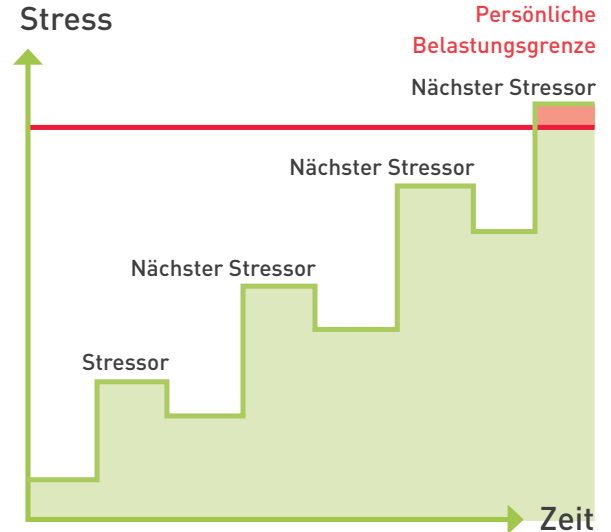
Achte auf dich!

Guter Service braucht volle Konzentration und manchmal auch Nerven

Empathie, aktives Zuhören, Freundlichkeit, die passende Ausdrucksweise, vernetztes Denken, Verhandlungsgeschick all das und noch einiges mehr benötigst du für eine gute Dienstleistung.

Schau also auf deinen Anspannungspegel und mach immer wieder kurze Stopps, die dir helfen deinen Energiespeicher aufzufüllen!

Vulnerabilitäts-Stress-Modell



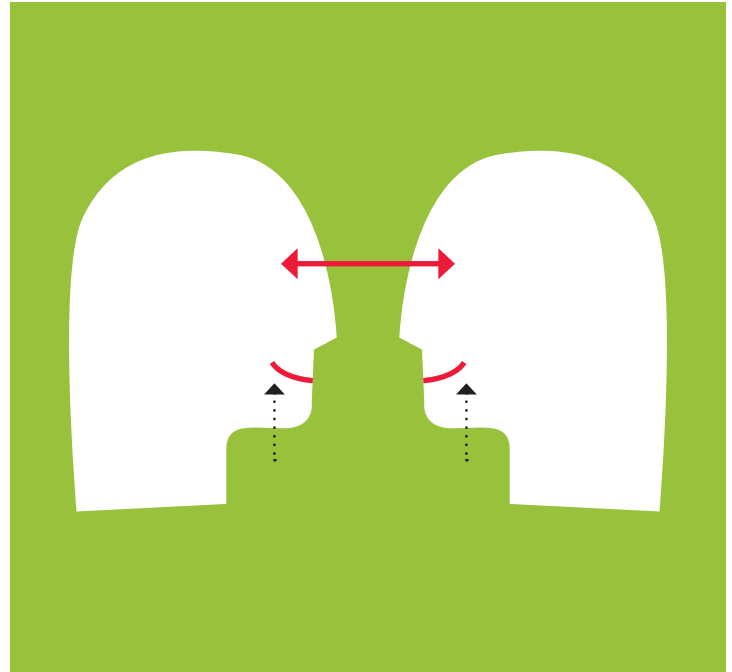
Tipp Nr. 2

Gestalte den Kundenkontakt aktiv

Jeder Kontakt mit der Kundschaft zählt

Sei mit deiner Aufmerksamkeit beim Gegenüber – halte z.B. Blickkontakt, auch wenn du am PC sitzt oder etwas nachschauen musst.

Aktives Zuhören heisst, der anderen Person durch verbale und nonverbale Kommunikation zu signalisieren, dass man «ganz für sie da ist».



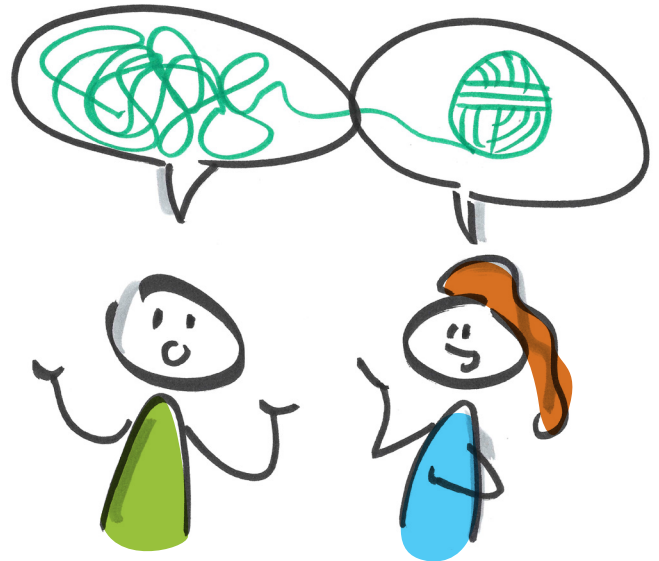
Tipp Nr. 3

Schaffe Orientierungshilfe

Ein Grundbedürfnis des Menschen ist es, sich zu orientieren

Wir arbeiten täglich in unseren Räumlichkeiten und Abläufen oder benutzen Fachbegriffe. Gerade wenn es einem nicht gut geht und man von anderen abhängig ist, möchte man sich orientieren können.

Gib unseren Kunden das Gefühl in besten Händen zu sein, indem du dir Zeit nimmst, Abläufe erklärst und auf Fragen selbstverständlich eingehst.



Tipp Nr. 4



Sehe Reklamationen als Chance

Gerade in schwierigen Zeiten, kann man sich als verlässlichen Partner beweisen

Wenn man eine schwierige Kundensituation als Chance sieht, sich als guten Dienstleister zu beweisen, fällt es uns auch leichter die Begegnung nicht persönlich zu nehmen, sondern das Meistern der Situationen als Aufgabe und Kompetenz zu betrachten.



Wie ist jemand, wenn er/sie wütend ist?



Was hat die andere Person genau erlebt?



Um was geht es?

Nicht recht geben, sondern Verständnis für Gefühl zeigen

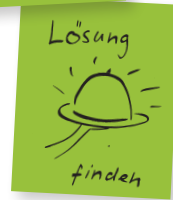


Erst hier annehmbar

Sofort einleiten



Unerwartet!



Hier erst lösungsorientiert



... dass Sie mit Ihrem Anliegen zu uns kommen



ifa ■ INSTITUT
FÜR ARBEITSMEDIZIN

A: Kreuzweg 3. Areal ABB/GE. 5400 Baden

B: Bruggerstrasse 61a. 5400 Baden

Tel. +41 56 205 44 44. Fax +41 56 205 76 16

info@arbeitsmedizin.ch. www.arbeitsmedizin.ch