

### „Ich will sofort den Chef sprechen!“

Kennen Sie das? Mitglieder, die immer nur den Chef sprechen wollen, wenn sie eine Beschwerde haben? Warum ist das so? Glauben diese Kunden, dass nur der Chef die nötigen Fähigkeiten hat, um ihr Problem zu lösen? Und wenn ja? Ist das der beste Weg im Umgang mit Beschwerden? Oder gibt es Möglichkeiten um das zu optimieren?

JA! Die gibt es! Sie sind erlebbar und erlernbar.

An aller erster Stelle muss aber erreicht werden, dass ein Kunde, der sich beschwert, nicht als etwas Unangenehmes empfunden wird und dass der Mitarbeiter, der die Beschwerde annimmt, sich nicht angegriffen fühlt. „Doch wie ist das zu schaffen?“ fragt sich manch ein Mitarbeiter, der dem Menschen, der schreiend vor ihm steht, nur sehr schwer etwas Positives abgewinnen kann. Verständlich. Jedoch gibt es hierzu hilfreiche Tools, die man diesen Mitarbeitern an die Hand geben kann und sollte, damit sie es schaffen in einer Beschwerde eine Chance zu erkennen!

Doch die Realität ist eine andere. Beschwerdemanagementsysteme sind die Achillessehne der Fitnessbranche. Kaum ein Inhaber kann präzise belegen, wie viele Beschwerden in den letzten Monaten in seinem Club eingegangen sind. In der Regel wird schlichtweg „re-agierte“. Eine einheitliche Struktur sucht man vergeblich und Kommunikationstechniken werden nicht bewusst angewandt. Sprich: es wird dem Zufall überlassen.

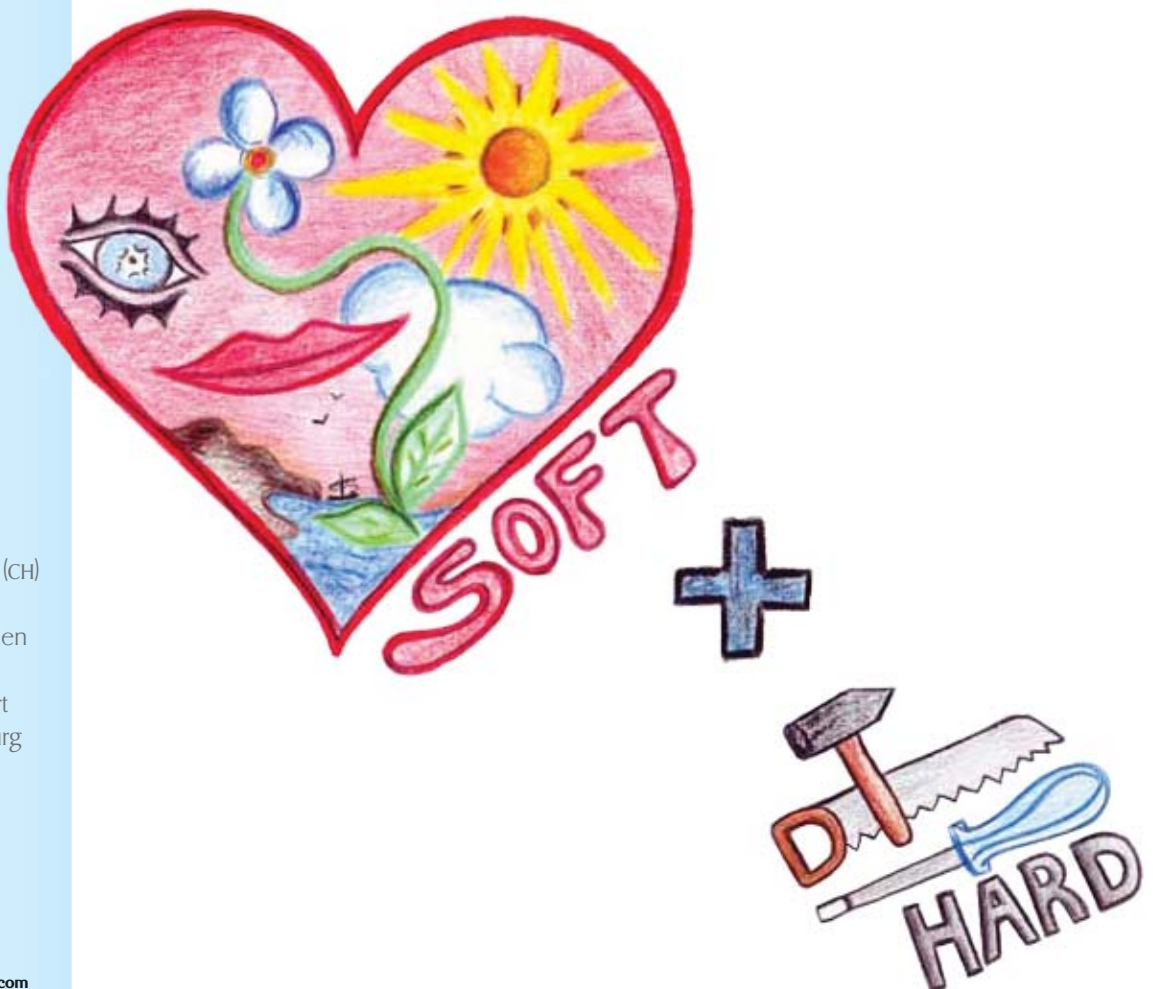
Wenn Sie Ihren Fitness-Club hier „wiedererkennen“, dann dürfen wir Ihnen für den ersten Schritt der „Einsicht“ gratulieren und Sie dazu animieren, nun den zweiten zu tätigen. Besuchen Sie mit Ihrem operativen Team dieses S.M.I.L.E. Aufbau-seminar! Denn Sie wissen ja: Es sind nicht die „Vorhaben der Optimierung“, die den Profi vom Laien unterscheiden, sondern die Aktionen!

### Die gute Nachricht

Um zu vermeiden, dass die Mitglieder „immer nur den Chef“ sprechen wollen, wenn sie eine Beschwerde haben, wird in diesem Seminar die Grundlage zur Implementierung einer internen Struktur geschaffen, mit den dazugehörigen Prozessen, Formularen, etc. Die Unterscheidung zwischen „Soft- und Hardskills“ spielt dabei eine große Rolle. Die Mitarbeiter werden wertvolle Werkzeuge kennenlernen und erfahrungsgemäß dankbar annehmen, weil sie sehr schnell bemerken, dass sie umsetzbar sind. Alles in Allem eine runde Sache! Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen!

### Für wen ist das Seminar interessant?

Für alle Mitarbeiter, die täglich mit den Mitgliedern zu tun haben und nicht nur ein Ohr für ihre Hinweise, Sorgen und Beschwerden haben wollen, sondern auch verstehen wollen, warum eine Beschwerde eine Chance ist!



#### Termine:

- 📍 03.02.2012, Zürich (CH)
- 📍 02.03.2012, Gera
- 📍 16.03.2012, München
- 📍 11.05.2012, Köln
- 📍 19.10.2012, Stuttgart
- 📍 07.12.2012, Hamburg