

# Mag. (FH) Maria-Theresa Schinnerl



Unsere Welt verändert sich immer schneller und heute sprechen viele von digitaler Disruption. Die nachhaltig Erfolgreichen von morgen sind diejenigen, die in Zeiten des rasanten Wandels die Beziehung zum Menschen pflegen. Maria-Theresa Schinnerl zählt zu den führenden Experten in den Bereichen Kunden-Service-Qualität, Kundenorientierung, Dienstleistungsbewusstsein, Kundenfreundlichkeit, Customer Experience und Personalmarketing bzw. Branding. Über viele Jahre sammelte sie ihr reichhaltiges Wissen und ihre wertvolle Erfahrung in namhaften Unternehmen der Dienstleistungsbranche. Die dynamische Referentin bereichert ihr Publikum und motiviert durch inspirierende Impulse zu mehr Wertschätzung, einzigartiger „Merk“-würdigkeit und höherer Aufmerksamkeit. Als Botschafterin für den Gewinn großartiger Kundenbeziehungen eröffnet Maria-Theresa neue Perspektiven und Chancen für zukunftsfähigen Unternehmenserfolg.

**Es geht nicht darum, Menschen zufriedenzustellen. Es geht darum, sie zu begeistern.**

THEMEN

+ **Der „REIZende“ Kunde! Was tun, wenn der Kunde „laut“ wird?**

- Reklamationen und Beschwerden leicht gemacht: der gekonnte Umgang mit unzufriedenen Kunden
- Erkennen Sie das Potenzial einer Reklamation in Richtung Servicequalität – souverän, charmant und witzig
- Laute Kunden – starke Wirkung: Verwandeln Sie eine Beschwerde in ein Instrument der Kundenbindung

+ **SERVICE – Die Extrameile der Zukunft!**

- Freundlichkeit ist nicht alles! Mit dem Performance-Check überraschende Service-Erlebnisse schaffen
- Chancen (er-)kennen: entscheidende Wettbewerbsvorteile mit großartigem (Kunden-)SERVICE
- Mit der Einstellung fängt der Unterschied an: mit einem klaren Bewusstsein nachhaltige Kundenbegegnungen gestalten

+ **„Selbst-MARKE-ting“ – Wie werde ich zur SERVICE-Persönlichkeit?**

- Die Kunst des Augenblicks: starker Auftritt, starker Service, starkes Image
- Authentisch agieren: eigene Stärken analysieren, Potenziale entdecken und sich trotzdem treu bleiben
- Die Set-Point-Strategie: in der Arbeitswelt einen bleibenden Eindruck hinterlassen

REFERENZEN & PRESSE

„Frau Schinnerl begeisterte die Field Force Crew mit ihren inspirierenden Inhalten rund um Customer Centricity, Customer Experience und Customer Service. Der Vortrag war sehr interessant und kurzweilig. Die Beispiele aus der Praxis halfen den Teilnehmern, in die Welt von Customer Service Excellence einzutauchen und Impulse für den nachfolgenden Workshop, wie aber auch für die Tätigkeit draußen im Feld beim Kunden mitzunehmen.“

**Martin Wittwer, Pfizer AG**

„Wenn es um Kunden- und Serviceorientierung geht, dann ist Frau Schinnerl für mich zur ersten Adresse geworden. Allgemeiner Tenor aller Teilnehmer: „So ein wertvolles Seminar hatten wir bei Siemens noch nie!“

**Wolfgang Schneider, Siemens AG**

**Gewinnerin des SPEAKERSLAM Stuttgart 2019 Awards in der Kategorie „Publikumspreis“**

**Gewinnerin des renommierten Constantinus Awards 2017 in der Kategorie „Personal & Training“**



www.speakers-excellence.com

HONORARE / REISEKOSTEN / SPRACHEN

<b>Impulsvortrag</b>	Honorargruppe E
<b>Tagessatz</b>	Honorargruppe E
<b>Reisekosten</b>	Salzburg / AT
<b>Vortragssprachen</b>	

ONLINE-PROFIL



MEDIEN & EMPFEHLUNG



**Service Upgrade**  
 ISBN: 978-3990601921  
 19,95 €