





EXPERTIN FÜR KUNDEN-SERVICE-QUALITÄT

In einer sich schnell verändernden, digitalen Welt wird es für Unternehmen immer entscheidender, Kunden zu begeistern und positiv zu überraschen. Kundenbeziehungen mit hoher Professionalität und Service-Excellence zu pflegen, das beschert intelligent agierenden Unternehmen Alleinstellungsmerkmale, die weder von der Konkurrenz kopiert noch von Robotern übernommen werden können.

Herzlichwillkommen
in meiner Welt.

Ihre Service-Qualität macht den entscheidenden Unterschied aus. Sorgen wir doch gemeinsam dafür, dass Kunden zu Fans und Kundenbegegnungen zu Kundenerlebnissen werden.

PORTRAIT

Schinnerl zählt zu den TOP 100 Trainern von Speakers Excellence. 2017 sicherte sie sich den begehrten Constantinus-Award in der Kategorie "Personal und Training" und ist nun Mitglied im Winners-Club der Fachgruppe UBIT. Ihre zentralen Botschaften hat die Salzburgerin selbst verinnerlicht und führt damit authentisch vor, wohin man es mit Service Excellence schaffen kann.

Gelebte Professionalität, Persönlichkeit und Eigenverantwortung sind das Ziel, wenn es um perfekte Servicequalität geht. Als Expertin rund um Customer Service, Customer Centricity, Customer Experience und Personal Selling punktet Maria-Theresa Schinnerl mit ihrem Fachwissen sowie ihrer begeisternden und professionellen Art. Wenn Auftraggeber von ihrer

Arbeit sprechen, dann ist dabei die Rede von "der ersten Adresse in Sachen Kunden- und Serviceorientierung", von "den richtigen Impulsen" und von "charmant, kurzweilig und praxisrelevant".

Wer **freundlich**

durchs Leben geht, hat's definitiv leichter.

Maria-Theresa Schinnerl sammelte selbst wertvolle Erfahrungen in zahlreichen namhaften Unternehmen der Tourismus- und Dienstleistungsbranche. Ihr Wissen und ihre Begeisterung für perfekte Servicequalität gibt sie seit vielen Jahren in Seminaren und Vorträgen an Firmen jeglicher Branchen weiter. Nebenbei ist sie unter anderem auch engagierte Dozentin an der Fachhochschule Salzburg.



VORTRÄGE KUNDEN-SERVICE-QUALITÄT



1 SERVICE - DIE EXTRAMEILE DER ZUKUNFT!

"Perfekter (Kunden)-SERVICE" wird in Zukunft der entscheidende Wettbewerbsvorteil für jedes Unternehmen sein. Doch wie sieht perfekter Service aus? Im Rahmen des Impuls-Vortrages gibt Maria-Theresa Schinnerl Anstöße und viele Praxistipps für überraschende Kundenserviceerlebnisse. Der Dienstleistungsgedanke wird den Teilnehmern in Erinnerung gerufen, vor allem aber das Bewusstsein gestärkt, dass die eigene Begeisterung maßgeblichen Anteil am Erfolg hat. Dieser Vortrag zielt darauf ab, Ihren Mitarbeitern Servicestrategien mit auf den Weg zu geben, die den Kunden nicht nur zufriedenstellen, sondern durchwegs begeistern. Schließlich ist die Extrameile von heute der Standard von morgen.

2 DER REIZ-ENDE KUNDE! WAS TUN, WENN DER KUNDE "LAUT" WIRD?

Jeder, der in der Dienstleistungsbranche tätig ist, kennt und fürchtet sie: Reklamationen und Beschwerden. Der perfekte Umgang mit unzufriedenen Kunden ist kein leichter. Aktives Zuhören, wertschätzendes Argumentieren – dies und vieles mehr bedarf es, um in diesen speziellen Situationen zu punkten.

Mit der richtigen Herangehensweise sowie der richtigen Einstellung zur Beschwerde kann dem Kunden allerdings eindrucksvoll bewiesen werden, dass die Beschwerdekultur im Unternehmen eine wichtige Rolle spielt. Kreative Lösungsansätze für schwierige Gesprächssituationen verwandeln eine Reklamation in ein Instrument der Kundenbindung. Ziel dieses charmant-witzigen Vortrages ist es, die Zuhörer vom Potential der Reklamation in Richtung Service-Qualität zu überzeugen.

3 | SELBST-MARKE-TING — WIE PRÄSENTIERE ICH MICH RICHTIG!

Ein einziger Moment entscheidet, wer die Gunst des Augenblicks nutzt! Wer die Initiative ergreift, kann agieren statt reagieren und das gesamte Potential nutzen. Wer dynamisch auftritt, entschlossen seine Spur bahnt, hinterlässt einen bleibenden Eindruck, ein persönliches "Image". Wie man sich richtig positioniert, sich selbst am besten "vermarktet" und gekonnt "Bühnen" für sich sucht und nutzt – Maria-Theresa Schinnerl kennt die Antworten auf diese wichtigen Fragen und vermittelt in diesem Vortrag Tipps und Beispiele für ein überzeugendes Selbstmarketing, vor allem wenn es gilt eine SERVICE-Persönlichkeit zu sein.





Ausgezeichnete

Qualität



SPEAKER SLAM AWARD

2019 wird Maria-Theresa Schinnerl mit dem Agentur Award im Rahmen des Österreichischen Speaker Slams ausgezeichnet. 2017 gewinnt Maria-Theresa Schinnerl den Constantinus Award in der Kategorie "Personal & Training".



WENN DIENSTLEISTER SELBST ZU KUNDEN WERDEN

Ich darf mich glücklich schätzen, mit folgenden Unternehmen arbeiten zu dürfen:

ABG-Banken, Auto Frey, Augustin-Quehenberger, Bezirksblätter Salzburg, BILDAK, BIT Management Beratung, bfi, Bushnell Performance Optics, BMW BKK, Casinos Austria, COPA-DATA, ETHERMA Elektrowärme, Fachhochschule Salzburg, Gonis, GRAWE – Grazer Wechselseitige Versicherung, Hotel Mercure City Salzburg, Hager Go Happy, Hotel Imlauer Pitter, Intercoiffeure, Landjugend Salzburg, Leiner GmbH, Rudolf Leiner Möbelhaus, Maximarkt, Max Aicher Bau, Mercedes Financial Services, Medizinisches Zentrum Bad Vigaun, Nilfisk, Panorama Tours, Pfizer, Phoenix Arzneiwaren, Raiffeisen, Rupertus Therme, Salzburg AG, Salzburger Designer Outletcenter, Salzburger Nachrichten, Salzburger Sparkasse Bank AG, Scalaria, Schlotterer, Siemens, Softwerk Professional Automation, Sonnenmoor, SPAR Warenhandel, Interspar, SPARDA Bank, Sport Eybl & Sports Experts, Tourismusschulen Salzburg, VC Fitness, Vita Club, VMware, Wella, Wiener Linien, Windhager Zentralheizung, WIFI, Wüstenrot, Wirtschaftskammer Österreich, uvm.

FOLGENDE MAGAZINE SETZEN AUF DIE EXPERTISE DER SERVICE-EXPERTIN:







"Der Vortrag von Maria-Theresa Schinnerl bei unserem Handelstag in Eisenstadt war äußerst erfrischend und kurzweilig. Frau Schinnerl versteht es gleichermaßen Wissen zu vermitteln und zu unterhalten. Die Resonanz unserer teilnehmenden Handelsunternehmer/innen war durchwegs positiv."

Mag. Thomas Jestl Wirtschaftskammer Burgenland (Geschäftsführer Sparte Handel)

"Maria-Theresa Schinnerl vereint Kompetenz und mitreissende Bühnenwirkung in gekonnter Art und Weise. Das ist selten: dass Professionalität und wohltuende menschliche Wirkung sich perfekt ergänzen."

Georg Wawschinek, CSP (Keynote-Speaker & Kommunikationsexperte)

"Maria-Theresa Schinnerls Vortrag vergeht wie im Flug und liefert jede Menge Inspiration und Motivation. Ihr Vortrag zeigt nicht nur welchen Nutzen Kundenservice hat, er macht vor allem Lust darauf, es sofort auszuprobieren! Klare Empfehlung!"

Dr. Katharina Turecek, MSc (Gehirnexpertin, Autorin & Keynotespeaker)

Statement zum Gewinn des Agentur Awards im Rahmen des Österreichischen Speaker Slams:

"Ihre sieben Minuten waren voller Emotion und wir wussten sofort: 'Sie gewinnt das Ding'. Gerade in der heutigen Zeit, in der sich vor allem Männer auf der Bühne platzieren, brauchen wir mehr Frauen wie sie. Frauen, die eine Vorbildfunktion und etwas zu erzählen haben."

Ali Mahlodji - Jurymitglied beim Österr. Speaker Slam (Gründer von whatchado, EU-Jugendbotschafter)







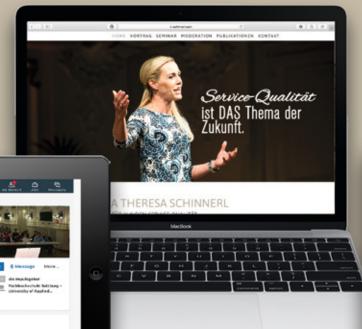














XING X Linked in

mariatheresaschinnerl O

