

Seminarbeschreibung

Erfolgsfaktor Kunde!

Ihr Nutzen – Zielsetzung des Seminars

„Produkte oder Dienstleistungen sind kein Selbstzweck eines Unternehmens sondern orientieren sich an den Wünschen und/oder Bedürfnissen von Kunden...“ Was sich auf dem Papier als selbstverständlich liest, ist im täglichen zwischenmenschlichen Umgang leider nicht immer so. Dieses Seminar richtet sich an alle Organisationen, die an einem konstruktiven Umgang mit ihren Kunden interessiert sind. Gemeinsam analysieren wir ihre derzeitige Ist-Situation und zeigen Bereiche für Verbesserungen auf. Dabei legen wir großen Wert darauf, dass jeder einzelne Mitarbeiter seinen eigenen Beitrag zur Kundenzufriedenheit erkennt und sein Verhalten danach ausrichtet. Denn es sind nicht nur *die* Mitarbeiter im Vertrieb oder Service, bei denen ein direkter Kundenkontakt zum Bestandteil ihrer täglichen Arbeit gehört. Anhand von Falldarstellungen und kleinen Rollenspielen lernen die Teilnehmer, was für eine erfolgreiche Kundenbeziehung wichtig ist. Sie erleben ihre Rolle in diesem Prozess und erhalten Hinweise, wie sie diesen pro-aktiv und nachhaltig positiv gestalten können. Abgerundet wird dies durch Feedback aus der Gruppe.

Inhalte / Kernfragen

- Erwartungen – Was will der Kunde und wie kann ich ihn begeistern?
- Der Kunde meines Kunden - Was weiß ich darüber?
- Wo habe ich direkten / indirekten Kundenkontakt?
- Was erwarte ich selbst, wenn ich Kunde bin?
- Die Auswirkung von Kundenzufriedenheit auf Mitarbeiterzufriedenheit und wie beides den Umsatz beeinflusst;
- Wie „lebe“ ich die Philosophie meiner Firma?
- Mein Verhalten am Telefon – die Visitenkarte meiner Firma!
- Umgang mit Reklamationen als Chance für eine gute Kundenbeziehung nutzen;
- Umgang mit „unzufriedenen“ Kunden;
- Qualität: Es geht nicht nur um Produkt oder Service
- Wie kleine Ursachen eine große Wirkung haben können.

Zielgruppe: Mitarbeiter aus allen Hierarchieebenen und Bereichen eines Unternehmens

Seminardauer: 2 Tage

Teilnehmerzahl: max. 10 Personen

Trainer: Volker Müller, Gerald Doose oder N.N.

Termine:

05. - 06. Februar 2019 (O)

25. - 26. Juni 2019 (W)

22. - 23. Oktober 2019 (N)

Seminarort: gemäß unserem Regionalprinzip, je nach Teilnehmersituation

Seminarpreis: 1050,- € netto (zuzgl. Nebenkosten und MwSt.)

Anmeldung: Schriftliche, formlose Anmeldung per Fax oder Email erbeten.
Mit der Anmeldung akzeptieren Sie die geltenden Teilnahmebedingungen (AGB's).