

Kundenbindung:

Kunden begeistern, Vertrauen schaffen, Kunden dauerhaft binden

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Führungskräfte mit intensivem Kundenkontakt – sei es schriftlich, telefonisch oder persönlich, im Rahmen von Kurzkontakten oder ausführlichen Gesprächen.

AUSGANGSLAGE

Fragen Sie sich selbst: Spüren unsere Kunden im telefonischen oder persönlichen Kontakt wirklich so etwas wie Begeisterung? Liefert unsere Kommunikation mehr und zufriedener Kunden?

Der Arbeitsalltag ist geprägt von Routinen, Zeitdruck, Stress und knappen Personalkapazitäten. Gerade in anspruchsvollen Märkten gerät dabei leicht aus dem Blick, worauf es letztlich ankommt: Der Kunde und sein Erleben unseres Unternehmens. Die Folge ist häufig eine Kundenkommunikation, die zwar funktioniert, aber nicht begeistert. Freundlichkeit wird zur Routine, Gespräche werden sachlich abgearbeitet und echte persönliche Ansprache bleibt auf der Strecke. Ein begeisterndes Kundenbindungs- oder Verkaufsgespräch wird damit schnell zur Ausnahme statt zum selbstverständlichen Teil des Arbeitsalltags.

Dabei kann Kundenbindung überraschend einfach sein: Wenn Mitarbeiter aufmerksam zuhören, die Bedürfnisse ihrer Kunden erkennen und ihre Kommunikation darauf ausrichten, entsteht etwas Entscheidendes – echte Wertschätzung. Kundenbegeisterung wird dadurch zu einem wichtigen Erfolgsfaktor. Wer seinen Kunden das Gefühl gibt, gesehen, verstanden und wertgeschätzt zu werden, schafft Vertrauen, stärkt die Kundenbindung und hebt sich spürbar vom Wettbewerb ab.

INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar zeigt auf, welche Bedeutung der Kunde für das Unternehmen hat, wie man aus Kundenbegeisterung Erfolge generiert und mit welcher Vorgehensweise eine dauerhaft positive Kundenkommunikation und langanhaltende emotionale Kundenbindung entsteht. Mit praktischen Rollenspielen und Übungen wird das Erlernte direkt umgesetzt.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN

1. Die aktuelle Marktsituation und ihre Herausforderungen
2. Den Wettbewerb verstehen und die eigene Positionierung schärfen
3. Die Bedeutung des Kunden für einen langfristigen Unternehmenserfolg
4. Den Kundenkontakt bewusst gestalten – vom ersten Eindruck bis zum Abschluss
5. Die wirklichen Bedürfnisse des Kunden verstehen
6. Die richtigen Kommunikationskanäle nutzen und Botschaften wirkungsvoll vermitteln
7. Die Kunden begeistern statt Erwartungen lediglich zu erfüllen
8. Die Kundenbeziehung vertrauensvoll entwickeln und eine nachhaltige Kundenbindung erreichen

NUTZEN DES SEMINARS

Sie entwickeln Ihre Fähigkeit weiter, Kunden wirklich zu verstehen, ihre Bedürfnisse zu erkennen und ihnen auf Augenhöhe zu begegnen. Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für die Wirkung Ihres eigenen Verhaltens und lernen, Ihre Kommunikation gezielt auf unterschiedliche Kunden und Gesprächssituationen auszurichten. Durch eine empathische und wertschätzende Kommunikation gelingt es Ihnen, schneller einen persönlichen Zugang zum (potenziellen) Kunden aufzubauen, Vertrauen zu schaffen und Ihre Gesprächsziele wirkungsvoller zu erreichen. Sie erfahren, wie aus einem guten Kundenkontakt ein begeisterndes Kundenerlebnis, eine langfristige Kundenbeziehung und eine starke Kundenbindung entstehen kann.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Seminar sollten Sie die vorhandene Qualität der Beziehung zu Ihren Interessenten und Kunden reflektieren. Bringen Sie gerne Praxisbeispiele von Kommunikationshürden mit, zu denen wir im Seminar konkrete Lösungen entwickeln werden.

DAUER

2 Tage