

SEMINARTITEL

Kundenorientierung: Kunden begeistern und Kunden gewinnen

ZIELGRUPPE

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

AUSGANGSLAGE

Durch die täglichen Abläufe, Stress und knappe Personalkapazitäten in schwierigen Märkten ist es schwer, den Kunden immer wieder in den Fokus seines Engagements zu stellen. Als Ergebnis ist dann der mangelhafte Umgang mit Kunden ein häufig zu beobachtendes Phänomen. Die positive Kundenansprache und ein begeisterndes Kundenbindungs- oder Verkaufsgespräch ist daher in vielen Bereichen ein Ereignis, welches im Alltag unter zu gehen droht.

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 emotionale Kundenbindung entsteht.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Analyse der Marktsituation
- Wettbewerb
- Bedeutung des Kunden
- Der Kundenkontakt
- Bedürfnisse des Kunden
- Kommunikation
- Kunden begeistern
- Die dauerhafte Kundenbindung
- Praktische Rollenspiele zur Umsetzung des Erlernten

NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar wird die emotionale Kompetenz der Teilnehmer erweitert und die Fähigkeit gesteigert, Kunden durch ein verbessertes persönliches Verhalten zu gewinnen und zu binden. Ergebnis ist ein höherer Erfolg in der Kundenorientierung mit den entsprechenden positiven Auswirkungen für das Unternehmen: Mehr und zufriedener Kunden.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Training sollte die bestehende Qualität der Beziehung zum Kunden reflektiert werden. Für Praxisbeispiele wäre es schön, einzelne konkrete "Fälle" aus der Kundenkartei mitzubringen oder bestehende Probleme kurz zu skizzieren.

DAUER

2 Tage