

Kundenorientierung: Kunden begeistern, Kunden gewinnen, Kunden 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 direkten Kontakt so etwas wie Begeisterung?

Durch die täglichen Abläufe, Stress und knappe Personalkapazitäten in schwierigen Märkten ist es eine Herausforderung, 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.

Kundenorientierung und Kundenbegeisterung kann ganz leicht sein, wenn ein engagiertes Handeln der Mitarbeiter die richtigen Kommunikationskanäle des Kunden findet. Und es kann zum entscheidenden Faktor werden, wenn es darum geht, sich positiv vom Wettbewerb abzuheben.

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
- Betrachtung des Wettbewerbs
- Die Bedeutung des Kunden
- Der Kundenkontakt
- Die wirklichen Bedürfnisse des Kunden
- Kommunikationskanäle, die zum Erfolg führen
- Kunden begeistern
- Die dauerhafte Kundenbindung
- Praktische Rollenspiele zur Umsetzung des Erlernten

NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar wird Ihre emotionale Kompetenz erweitert und die Fähigkeit gesteigert, Kunden durch ein verbessertes persönliches Verhalten zu gewinnen und zu binden. Durch eine Erweiterung der Kenntnisse über empathische Kommunikation erreichen Sie in Kundenkontakten Ihre Gesprächsziele wesentlich schneller und besser. Ergebnis ist ein höherer Erfolg in der Kundenorientierung mit den entsprechend positiven Auswirkungen für das Unternehmen: Mehr und zufriedener Kunden.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Training sollten Sie die vorhandene Qualität der Beziehung zu Ihren Interessenten und Kunden reflektieren. Für Praxisbeispiele wäre es schön, wenn Sie einzelne konkrete Fälle aus der Kundenkartei mitbringen oder bestehende Probleme kurz skizzieren.

DAUER

2 Tage