

Kundenzufriedenheit / Kundenorientierung

Wege zur Servicemaximierung, Kundenbindung, sowie zum einfacheren Umgang mit Kundenforderungen



... Kommen Sie aus
Ihrem Panzer heraus

Kundenzufriedenheit wird vorwiegend durch eine kundenorientierte Unternehmensstruktur realisiert. Kundenorientierung bedeutet nicht immer klein beizugeben. Die Kunst die Kundenzufriedenheit zu erlangen liegt in erster Linie in der Kommunikationsweise mit dem Kunden. In vielen erfolgreichen Händlerkulturen, wie z.B. in der arabischen Kultur gilt ganz fest, „Geschäfte macht man mit Freunden“. Trauen Sie sich, Ihren Kunden als Ihren Freund zu betrachten und nicht als Ihren nervigen Feind.

Neben einer unternehmensspezifischen Definition des Verständnisses von Kundenorientierung spielt der direkte Umgang der Mitarbeiter mit dem Kunden eine entscheidende Rolle. Denn Kundenorientierung beginnt bei der grundsätzlichen Ausrichtung des Marketings und reicht bis zur langfristigen Betreuung des Kunden.

Lassen Sie sich sensibilisieren für Umgang und Kommunikation mit Ihrem Kunden. Lernen Sie Kundenwünsche zu verstehen, darauf zu antworten und Ihrem Kunden zu vermitteln, dass Sie gemeinsam nach einer Win / Win Lösung suchen.

Seminarinhalte:

- Wieso Servicewüste Deutschland? Fremdbild und Selbstbild.
- Was heißt Kundenorientierung?
- 5 wichtige Prinzipien zur Kundenorientierung
- Wie erreiche ich eine größere Kundenorientierung?
- Was versteht man unter Beziehungsmanagement?
- Wie lerne ich den Kunden besser kennen?
- Welche Motive haben meine Kunden?
- Was wünschen meine wichtigsten Kunden?
- Wie verwirkliche ich Gewinner-Gewinner-Strategien?
- Wann führt Kundenorientierung zu einem größeren Erfolg?
- Reklamationsbehandlung / Umgang mit Beschwerden und Konflikten
- Warum erreiche ich einen Wettbewerbsvorsprung durch Kundenorientierung?
- Wie realisiere ich die Kundennähe?
- Was bedeutet intensive Serviceeinstellung?
- Kommunikationstraining – Freundlichkeit
- Eliminierung von „Nein, das geht nicht“ in der Kommunikation mit dem Kunden
- Verständnis zeigen = „die halbe Miete“
- Alternativen anbieten / erarbeiten = „die zweite halbe Miete“
- Wie entwickelt man gemeinsam mit Kunden kreative Lösungen?
- Wie schafft man schnell Sympathie und Vertrauen?

Janzir CONSULT
Alter Postweg 66
21075 Hamburg
Germany

Tel: +49-40-300 949 14
Fax: +49-40-300 949 13

@: info@arabiaweb.de
www.arabiaweb.de

Kundenzufriedenheit / Kundenorientierung

Wege zur Servicemaximierung, Kundenbindung, sowie zum einfacheren Umgang mit Kundenforderungen



... Kommen Sie aus
Ihrem Panzer heraus

Methoden:

Interaktiver Workshop; Gruppendiskussion, Teilnehmerfragen, sowie Erfahrungsaustausch; authentische und praktische Beispiele; Rollenspiele.

Teilnehmer:

Alle Mitarbeiter, welche direkten Kundenkontakt haben.
Maximal 12 Personen.

Dauer:

Wird als eintägiges, sowie als zweitägiges Training angeboten

Kontaktieren Sie uns für Preise und Details für Seminare speziell für Ihr Unternehmen.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Janzir CONSULT
Alter Postweg 66
21075 Hamburg
Germany

Tel: +49-40-300 949 14
Fax: +49-40-300 949 13

@: info@arabiaweb.de
www.arabiaweb.de