

Attraktiver als der Wettbewerb

Wie Sie durch Kundenorientierung Ihren Markterfolg steigern

Der Wandel zur Customer Economy, gesättigte Märkte und Transparenz sind nur einige Aspekte, die es Unternehmen zunehmend schwieriger machen, sich am Markt zu behaupten. Der Wettbewerb zeichnet sich durch immer ähnlichere Produkte und aggressivere Preisgestaltung aus.

Der Kunde ist der wesentliche strategische Erfolgsfaktor und somit Mittelpunkt Ihrer unternehmerischen Anstrengungen. Den Maßstab für den Erfolg Ihrer unternehmerischen Aktivität setzt nicht nur Ihr Unternehmen, Ihre Produkte und Dienstleistungen. Der (potentielle) Kunde entscheidet durch seine Wünsche und Bedürfnisse.

Die Herausforderung an Ihr Unternehmen wird klar: das Erkennen und Umsetzen dessen, was der Kunde gegenwärtig und zukünftig von Ihrem Unternehmen erwartet. Nur eine eindeutige Orientierung hin zum Kunden ermöglicht Ihrem Unternehmen eine nachhaltige Profilierung gegenüber dem Wettbewerb.

Ihr Nutzen

Durch dieses praxisorientierte Seminar lernen Ihre Mitarbeiter die Methoden und Techniken für die kundenorientierte Kommunikation.

Sie erfahren, wie sie

- Zielgerichtete Bedarfsanalyse durchführen
- Die Kunden besser einschätzen können
- Kundenorientierung implementieren
- Optimale Lösungen für Ihre Kunden anbieten
- Die typischen Fallstricke umgehen
- Kundenbindung erreichen

Inhalte

Grundlagen der Kundenorientierung

- Eckpfeiler der Kundenorientierung, der Wert des Kunden
- Externe und interne Kunden, Erfolgstips für Kundenzufriedenheit
- Dienstleistungs- / Erfolgskette
- Kundenkontakt und Kundenerwartungen
- Analyse der Kundenzufriedenheit
- Kundenbindung und ihre Instrumente

Kundenorientierte Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation, verbale und nonverbale Kommunikation
- Die vier Seiten einer Nachricht, Gesprächsprinzipien
- Selbstbild und Fremdbild, Feedback als Rückmeldung, Feedbackregeln
- Wirkungsweise einer Persönlichkeit
- Rationale Ebene und Beziehungsebene, Eisbergtheorie und deren Gesetze
- Satzformulierung und Wortwahl, Wirkung der Sprache
- Positiv und negativ wirkendes Verhalten in der Kundenkommunikation, Killerphrasen
- Einstellungen und Verhalten gegenüber dem Kunden, persönliche Servicequalität
- Selbstmotivation, Motivationsstörungen, Frustration, Resignation und Depression
- Aktives Zuhören, reflektierende Frage, Fragetechniken
- Wortschatz- und Frageübungen

Methode

Durch Vortrag, Rollenspiele, Kurzreferate und Gruppenarbeit werden Inhalte und Techniken der Kundenorientierung vermittelt und eingeübt.

Gruppenfeedback und Trainerinput verdeutlichen die eigenen Stärken und eruieren das Verbesserungspotential.

So werden individuelle Lösungen erarbeitet, die direkt in der Praxis umgesetzt werden können

Das Training lebt von der Bereitschaft der Teilnehmer, sich persönlich einzubringen.

Teilnehmerkreis/Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Unternehmen, die im direkten und indirekten Kundenkontakt stehen. Sie erlernen, neben den wesentlichen Erfolgstips zur Kundenzufriedenheit, die Erwartungen des Kunden einzuschätzen - und erfolgreich umzusetzen. Vermittelt werden ebenfalls die Instrumente einer erfolgreichen Kundenbindung und Kundenzufriedenheit.