

## **Kundenorientierung für Mitarbeiter ohne Kundenkontakt** **Chancen durch ein neues Verständnis von Kundenorientierung**

"Ich habe nichts mit Kunden zu tun, ich sehe ja nie einen", "Die Kunden gehen mich ja eigentlich nichts an, ich bin ja in der Produktion", diese und ähnliche Aussagen hören wir zu Anfang bei beinahe jedem Seminar "Kundenorientierung für Mitarbeiter ohne Kundenkontakt". Diese verständlichen Aussagen untermauern die Ansicht vieler Arbeitnehmer in Unternehmen jeder Branche und Größe: "Kundenorientierung ist nur für den Verkauf oder die Geschäftsleitung relevant!"

Wir treten mit unserem Seminar den Gegenbeweis an!  
Denn die Wandlung während des Seminars ist eine wunderbare. Wo der Kunde zuerst nur eine Unbekannte war, wird er im Laufe des Seminars zu einer bekannten Größe. "Warum hat meine Tätigkeit Auswirkungen auf die Kundenorientierung und Kundenbindung, was passiert wenn Kunden nicht mehr kaufen, was passiert bei schlechter Qualität, wie viel wert ist den ein einzelner Kunde überhaupt", etc..

Die gemeinsame Behandlung all dieser Fragen schafft ein starkes, meist neues, Bewusstsein für die Wichtigkeit einer umfassenden und ganzheitlichen Kundenorientierung.

### **Ihr Nutzen**

In diesem Seminar erhalten Sie das notwendige Know-how, um Ihr Unternehmen durch optimale Kundenorientierung erfolgreicher zu machen:

- Sie erfahren alles über Theorie und Praxis einer optimalen Kundenorientierung
- Sie lernen, anhand von Praxisbeispielen, kundenorientiert zu handeln
- Sie lernen "interne Kundenorientierung".  
Die Antwort auf die Frage: Ist die nachgelagerte Abteilung tatsächlich ein Kunde, werde ich von meinen Kollegen wie ein Kunde behandelt?
- Sie optimieren interne wie externe Kundenorientierung
- Sie erlangen die Erkenntnis, dass die Tätigkeit jedes Mitarbeiters eines Unternehmens eine Auswirkung auf die Kundenorientierung hat
- Sie profitieren von hochwertigem Input der Trainer
- viel Raum für Diskussion durch begrenzte Teilnehmerzahl
- Lösungsansätze auf Ihre Fragestellungen
- kompaktes Wissen zum Thema Kundenorientierung

### **Methode**

Seminar mit Workshopcharakter: Kurze Vorträge, Praxisbeispiele, Gruppenarbeit, Plenumsdiskussion. Viel Raum für Diskussion von Teilnehmerfragen und Erfahrungsaustausch.

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

### **Teilnehmerkreis/Zielgruppe**

Mitarbeiter ohne Kundenkontakt, vor allem Sachbearbeiter und Produktionsmitarbeiter.