

Kundenorientierung - mehr Servicequalität für Ihr Unternehmen ***Kunden gewinnen – Kunden behalten***

Kundenorientierte Verhaltensweisen - der Schlüssel für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung. Käufer-Entscheidungen werden zugunsten der einen oder anderen Firma heute meist durch Freundlichkeit, schnelle und kompetente Abwicklung und guten Service beeinflusst. Unsensibel und anspruchlos sind die Verbraucher in Deutschland schon lange nicht mehr. Zumal bei den Preisen und den Produktmerkmalen seit langem alles ausgereizt scheint.

Wie geht es Ihren Kunden mit Ihnen?

Wir wollen Ihnen helfen, sich zu unterscheiden. Wenn es uns gemeinsam gelingt, die Ansprache Ihrer Verkäufer, Ihrer Telefonkräfte, Ihrer Außendienstler und Ihrer Berater zu verbessern, wird der Kunde dies merken. Die Frage von Zusatzverkäufen entscheidet sich ebenso wie die Frage von Kundenbindung auf der Beziehungsebene.

Ihr Nutzen

Souveräner Umgang mit den Kunden.

Durch intensive Serviceorientierung zusätzliche Kunden gewinnen und eine höhere Kundenzufriedenheit und –bindung erreichen.

Inhalte

- Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation
- Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance
- Einsatz professioneller Fragetechniken
- Kundenorientierung als Grundeinstellung
- Kundenorientierung in der Praxis: Tipps für die Neukundengewinnung und Festigung von existierenden Kundenbindungen
- Professionelles Beschwerdemanagement: Reklamationen souverän meistern
- Kundenmotivation: Wie Sie den Kunden mit kleinen Extras erfreuen und damit den Kundenservice entscheidend verbessern
- Das effiziente Kundengespräch: Tipps für Kleidung, Rhetorik, Körpersprache und Verhaltensweisen
- Konflikte professionell meistern: Techniken der Konfliktbehandlung

Methode

Seminar mit Workshopcharakter: Gruppenarbeit, praktische Fallbeispiele, Lehrgespräch, Diskussion

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

Teilnehmerkreis/Zielgruppe

Führungskräfte, Führungsnachwuchskräfte, Kundendienstmitarbeiter, Handwerker, Techniker, Sachbearbeiter, Mitarbeiter in der Auftragsabwicklung und Verkaufsebene. Generell für alle Menschen, die Kundenkontakt haben und repräsentative Aufgaben übernehmen wollen oder müssen.