

## Kunden gewinnen, binden und pflegen

### Wie Sie Ihre Kunden verblüffen – kreative Ideen wie Sie Kunden an sich binden

Heute ist es immer wichtiger sich von Mitbewerbern zu unterscheiden. Produkte und Dienstleistungen sind immer ähnlicher, der Mensch kann besonders in Branchen die einfach austauschbar sind einen besonderen Wettbewerbsvorteil schaffen – z.B. indem er „merk-würdig“ im Gedächtnis seiner Kunden hängen bleibt. Wir erarbeiten im Workshop gemeinsam Resultate, die Sie in Ihren Praxisalltag umsetzen können.

#### Seminarziele:

Die Teilnehmenden lernen ein einfaches, praxisorientiertes System kennen, mit welchem Sie ihre persönlichen Kundenbeziehungen analysieren und optimieren können. Sie sind motiviert, ihre Kunden täglich von neuem zu begeistern.

#### Seminarinhalte:

- Wie funktioniert die Kundenbeziehung?
- Welche Versprechen geben Sie Ihren Kunden ab? Wer löst diese ein?
- Was müssen Sie sicherstellen, um Ihre Versprechen einzuhalten?
- Wie generiert man Kundenzufriedenheit?
- Wie generiert man Kundenbindung?
- Wie vermeidet man Service-Fehler?
- Wie kann ich übersteigerte Kundenerwartungen zurechtrücken?
- Wie kann ich meine Kunden begeistern?
- Lösungsorientierte Sprache

#### Ihr Nutzen:

- Sie erhalten Tipps im täglichen Umgang mit Ihren Kunden
- Es ist Ihnen bewusst was zu Kundenunzufriedenheit und Kundenabwanderung führt und was man dagegen unternehmen kann
- Sie erarbeiten Lösungsansätze wie in Ihrem Unternehmen Kundenbegeisterung ausgelöst werden kann.

#### Teilnehmerkreis:

Alle Personen, die selbständig Kunden betreuen und Ihre Beziehungen optimieren wollen.

#### Seminarleitung:

Jacqueline Steffen Oberholzer, Betriebsökonomin HWV, Unternehmensberaterin, Trainerin und Coach  
Petra Rüegg, Projektleiterin, Referentin und Trainerin. Erfahrene Fach- und Führungsperson in Branding-Marketing- und Kommunikationsprojekten.

THE Business Training  
Company GmbH  
Lerchenbergstrasse 94  
CH-8703 Erlenbach

M +41 79 423 25 40  
T +41 43 277 97 30

steffen@btco.ch  
www.btco.ch