

Servicekultur beginnt mit einem Lächeln. Die Kunst aus Kundensicht zu denken und zu handeln.

Kundenzentrierung betrifft alle Mitarbeiter – auch ohne Kundenkontakt. Gerade in einer zunehmend digitalisierten Welt kann der Mensch einen besonderen Wettbewerbsvorteil schaffen, z.B. indem er „mit seinem kundenorientierten Handeln“ merk-würdig und einem Lächeln 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. Sie sind sich bewusst, wo sie mit Erfolgsfaktoren die Kundenbeziehung positiv beeinflussen können.

Seminarinhalte:

- Wie funktioniert die Kundenbeziehung?
- Welche Versprechen geben Sie Ihren Kunden wo ab? Wer löst diese ein?
- Was müssen Sie sicherstellen, um Ihre Versprechen auf allen Kanälen einzuhalten?
- Welche kundenzentrierten Werte und Verhaltensweisen tragen zum Kundennutzen und zur Customer Experience bei? Wie kann ich damit meine Kunden begeistern und ein Lächeln auslösen?
- Wie generiert man Kundenzufriedenheit?
- Wie kann ich übersteigerte Kundenerwartungen zurechtrücken?
- 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 und kontinuierlich weiterentwickelt werden kann.

Teilnehmerkreis:

Alle Personen, die ihr kundenorientiertes Bewusstsein stärken und ihr Handeln im Umgang mit internen und externen Kunden praxisorientiert weiterentwickeln und optimieren möchten.

Seminarleitung:

Petra Rüegg, eidg. Dipl. Marketingplanerin, MAS in Dienstleistungsmarketing & Management.
Unternehmensberaterin, 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