



Seminar Kundenorientierung

Kundenbindung durch erfolgreiche Kommunikation

Seminarziele

Erfolgreiche Unternehmen handeln sehr kundenzentriert! In diesem Training zeigen wir Ihnen, wie Sie zu einem Kundenprofi werden und Ihren Kundenkontakt erfolgreich gestalten. Kundenorientierung ist eine innere Haltung, mit der Sie den Wettbewerbsvorteil für Ihr Unternehmen sichern. Lernen Sie Ihren Kunden besser zu verstehen und eine nachhaltige Kundenbeziehung aufzubauen. Sie werden mit den verschiedenen Aspekten der Kundenorientierung vertraut gemacht und erhalten wichtige Anregungen für die Praxis.

Programminhalte

Im Sinne des Kunden handeln: Grundlagen der Kundenorientierung

- Die innere Einstellung: Kundenorientierung leben und Kundennutzen in den Mittelpunkt stellen
- Die eigene Persönlichkeit kennenlernen und für ein kundenzentriertes Verhalten einsetzen
- Aktuelle Standards in kundenorientierten Unternehmen: Beantwortung von Anfragen, Kommunikationsstil, Reaktionszeiten, Servicezeiten und Erreichbarkeit über digitale Medien
- Was bedeutet intensive Serviceeinstellung?

Kundenorientierte Kommunikation: Techniken und Tricks

- Auf unterschiedliche Kundentypen eingehen: Persönlichkeitsprofile
- Souveränität: Tipps zum Umgang mit Nervosität und Unsicherheit
- Nachhaltige Kundenbeziehungen aufbauen – Wie realisiere ich die Kundennähe?
- Jede Beschwerde ist eine Chance: das richtige Beschwerdemanagement
- Wie pflege ich Kundenbeziehungen: digitale Medientools – Zoom, Teams, Telefon und Chats
- Zielgruppen-Management statt Produktgruppen-Management
- Lächeltraining und Freundlichkeit
- Techniken, um den Kundennutzen in den Mittelpunkt zu rücken und die Kundenbeziehungen zu stärken

Kundenpflege und Betreuung in der Unternehmenspraxis: ein Wettbewerbsvorsprung

- Warum ist Kundenorientierung in allen Bereichen des Unternehmens wichtig?
- Was versteht man unter Kundenorientierung als Prozess?
- Wann führt Kundenorientierung zu einem größeren Erfolg?
- Wie schafft man schnell Sympathie und Vertrauen?
- Wie entwickelt man gemeinsam mit Kunden kreative Lösungen?
- Aus Feedback lernen – wie verwirkliche ich Win-win-

Seminarcode

VV5002

Teilnehmer

maximal 9 Personen

Seminarzeiten

1. Tag: 10:00 - 17:00 Uhr
2. Tag: 09:00 - 16:00 Uhr

Ort & Termine

Münster

23.09.2024 – 24.09.2024
10.03.2025 – 11.03.2025
22.09.2025 – 23.09.2025

Berlin

29.08.2024 – 30.08.2024
17.02.2025 – 18.02.2025
28.08.2025 – 29.08.2025

Frankfurt am Main

27.06.2024 – 28.06.2024
24.07.2025 – 25.07.2025

Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen:
Arbeitsunterlagen,
Teilnahmezertifikat und
Mittagessen.



Strategien?

Methodik

Aktive Übungssequenzen Gesprächssimulation
Wahrnehmungsübungen Kurze Trainerinputs Teilnehmer- und
Trainerfeedback

Zielgruppe

Das Seminar „Kundenorientierung“ wendet sich an Mitarbeiter mit intensivem Kundenkontakt (Außendienst, Innendienst), die ihren Erfolg durch Kundenorientierung noch weiter steigern wollen.



FAX-ANMELDUNG +49 251 20205-99

Internet: www.kitzmann.biz
E-Mail: info@kitzmann.biz
Telefax: +49 251 20205-99

Ich melde mich/Wir melden uns zu folgender Veranstaltung an:

1. Teilnehmer

Name/Vorname

E-Mail

Mobilnummer

Veranstaltung Seminarcode

Ort Termin

Firmendaten/Rechnungsempfänger

Firma

Rechnung (Name)

Straße/Nummer

PLZ/Ort

Telefon/Fax

Branche

Datum

2. Teilnehmer

Name/Vorname

E-Mail

Mobilnummer

Veranstaltung Seminarcode

Ort Termin

Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen

Kundennummer

Anmeldebestätigung (E-Mail)

Unterschrift