

Kunden gewinnen, binden & pflegen

Für Unternehmen wird es immer wichtiger, sich von ihren Mitbewerbern zu unterscheiden. Produkte und Dienstleistungen werden immer ähnlicher. Besonders in Branchen, in denen Produkte und Dienstleistungen austauschbar sind, kann der Mensch einen Wettbewerbsvorteil schaffen – zum Beispiel indem er im Gedächtnis seiner Kunden hängen bleibt. In diesem Workshop erarbeiten wir gemeinsam Resultate, die Sie in Ihren Praxisalltag umsetzen können.

Seminarziel

Sie lernen, wie Sie Ihre persönlichen Kundenbeziehungen optimieren. Das Ziel sind „Wow“-Effekte, mit denen Sie Ihre Kunden verblüffen und ans Unternehmen binden.

Seminarinhalt

- Wie funktionieren Kundenbeziehungen?
- Welche Versprechen geben Sie Ihren Kunden ab? Und wer löst diese Versprechen ein?
- Was müssen Sie sicherstellen, um Ihre Versprechen einzuhalten?
- Wie entsteht Kundenzufriedenheit?
- Wie entsteht Kundenbindung?
- Wie können Sie Service-Fehler vermeiden?
- Wie rücken Sie übersteigerte Kundenerwartungen zurecht?
- Wie können Sie Ihre Kunden begeistern?

Arbeitsweise

Inputs, Erfahrungsaustausch, praxisnahe Gruppenarbeiten, Erarbeiten von Resultaten, die Sie in Ihrem Alltag umsetzen können.

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeitende mit direktem Kundenkontakt, die verkaufen oder beraten.

Leitung

Jacqueline Steffen, Betriebsökonomin HWV, Kommunikationstrainerin & Coach