

Perspektivenwechsel – Kommunikation mit der Kundenbrille

Setzen Sie die Kundenbrille auf! Fehlende Fachkompetenz, Kulanz und Aufmerksamkeit sind die am häufigsten genannten Fehler welche Kunden in Dienstleistungsunternehmen bemängeln und dadurch oft unbemerkt abwandern. In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden anhand von Praxisbeispielen die wichtigsten Erfolgsfaktoren einer Servicekultur kennen. Sie setzen sich damit auseinander, auf was Sie bei der Umsetzung achten sollten, wo Sie in Ihrer Funktion potentielle Gestaltungsräume besser nutzen können. Sie werfen einen Blick durch die Kundenbrille, um besser zu verstehen, wie Ihre Dienstleistung und Kommunikation beim Kunden ankommt. Sie erfahren für was sich Kunden entscheiden, wenn sie die Wahl haben und wie Sie mit der richtigen Einstellung und etwas Kreativität noch mehr positive Kundenerlebnisse schaffen können. Wir erarbeiten gemeinsam einen Massnahmenkatalog, den Sie für eine souveräne Interaktion mit Kunden in Ihrem Praxisalltag einsetzen können.

Leitung

Petra Rüegg, Unternehmensberaterin, Projektleiterin, Referentin und Trainerin. Erfahrene Fach- und Führungsperson in Branding- Marketing- und Kommunikationsprojekten.

Zielgruppe

Alle, die häufig im persönlichen Kontakt mit Kunden sind. Führungs- und Marketingverantwortliche, die im Unternehmen die Servicekultur als strategisches Marketinginstrument fördern, umsetzen und weiterentwickeln wollen.

Seminarziel

Die Teilnehmenden lernen mit einer Prise Kreativität, wie Servicekultur mit dem Blick durch die Kundenbrille in Unternehmen erlebbar wird und welche Wirkung Kulanz und die „Gastgeber-Haltung“ bei Kunden auslöst.

Seminarinhalt

- Was sind die Differenzierungsvorteile der Kundenorientierung?
- Was braucht es, um Servicekultur im Unternehmen erfolgreich umzusetzen?
- Welche Erwartungen haben Kunden? Wie entscheiden sie sich?
- Weshalb den Blick durch die Kundenbrille?
- Wie können Kunden begeistert werden?
- Was braucht es für eine souveräne Interaktion mit Kunden?
- Wie kann ich mich motivieren?

Arbeitsweise

Erfahrungsaustausch, praxisnahe Gruppenarbeiten, kreative Sequenzen, situativ Rollenspiele, Erarbeiten von im eigenen Alltag umsetzbaren Resultaten

steffen coaching
Lerchenbergstrasse 94
CH-8703 Erlenbach

M +41 (0)79 423 25 40
T +41 (0)43 277 97 30

jsteffen@steffen-coaching.ch
www.steffen-coaching.ch