

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

Kundenzentrierung betrifft alle Mitarbeitenden – auch die ohne Kundenkontakt. Gerade in einer zunehmend digitalisierten Welt kann der Mensch einen besonderen Wettbewerbsvorteil schaffen, zum Beispiel indem er mit kundenorientiertem Handeln und einem Lächeln „merk-würdig“ im Gedächtnis seiner Kundinnen und Kunden hängen bleibt. In diesem Workshop erarbeiten wir gemeinsam Resultate, die Sie in Ihrem Alltag umsetzen können.

Ziele

Die Teilnehmenden lernen ein einfaches, praxisorientiertes System kennen, um die Beziehung zu ihren Kundinnen und Kunden zu analysieren und zu optimieren. Sie sind motiviert, ihre Kundinnen und Kunden täglich von Neuem zu begeistern, und sie wissen, mit welchen Erfolgsfaktoren sie die Kundenbeziehung positiv beeinflussen können.

Seminarinhalt

- Wie funktioniert die Kundenbeziehung?
- Welche Versprechen geben Sie Ihren Kundinnen und Kunden ab, und wer löst sie 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 Kundinnen und Kunden begeistern und ein Lächeln auslösen?
- Wie entsteht Kundenzufriedenheit?
- Wie kann ich übersteigerte Erwartungen zurechtrücken?
- Wie funktioniert lösungsorientierte Sprache?

Ihr Nutzen

- Sie erhalten Tipps für den täglichen Umgang mit Ihren Kundinnen und Kunden
- Sie wissen, was zu Unzufriedenheit und zur Abwanderung führt, und was Sie dagegen unternehmen können
- Sie erarbeiten Ansätze, wie Sie in Ihrem Unternehmen Kundenbegeisterung auslösen und kontinuierlich weiterentwickeln können.

Teilnehmerkreis

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

Leitung

Petra Rüegg, eidg. Dipl. Marketingplanerin, MAS in Dienstleistungsmarketing & Management.
Unternehmensberaterin, Projektleiterin, Referentin und Trainerin. Erfahrene Fach- und Führungsperson in Branding- Marketing- und Kommunikationsprojekten.