

Kundenorientierung

Erfolgreich im Wettbewerb mit kundenorientiertem Servicemanagement

Ziel : Das Seminar stellt eine Einführung in den Bereich Kundenorientierung dar und soll sowohl den im Kundenkontakt stehenden Mitarbeitern, als auch Vorgesetzten und Führungskräften dazu dienen, sich die wichtigsten Grundlagen der Kundenorientierung bewusst zu machen. Die Themen sollen dazu anregen, über bestimmte Situationen und Abläufe im eigenen Unternehmen, in der eigenen Abteilung oder der eigenen Situation nachzudenken, um Potenzial und Möglichkeiten aufzudecken, kundenorientierte Lösungen zu entwickeln und diese letztendlich auch umzusetzen.

Inhalt : Indem die Qualität im Mittelpunkt unserer Tätigkeit steht, erreichen wir Ergebnisse, die nach außen und innen zugleich positiv wirken. Durch das Erfüllen der Kundenanforderungen verstärken wir unser Image. Damit verbessern und sichern wir unsere Position im Wettbewerb der Anbieter. Vermeiden von Fehlern und permanente Qualitätsverbesserung dienen nicht allein dem Erfüllen von Kundenanforderungen, sie senken darüber hinaus langfristig die Kosten für Qualität. Seminarinhalte im einzelnen sind daher :

- 👍 Qualität als Unternehmensphilosophie
- 👍 Interne Kunden, externe Kunden
- 👍 Kundenorientierung geht jeden an !
- 👍 Was bringt Kundenorientierung dem Kunden ?
- 👍 Was bringt Kundenorientierung dem Unternehmen ?
- 👍 Zauberformel Beziehungsmanagement

Methoden : Theorievermittlung, praktische Übungen, Erfahrungsaustausch. Neben der Information wird Wert auf eine wirkungsvolle Aneignung der Seminarinhalte durch aktives Lernen gelegt. Einzel- und Kleingruppenarbeit ermöglichen dabei echte Lernfortschritte der Seminarteilnehmer. Ausführliche schriftliche Unterlagen runden dieses Seminar ab.

Zielgruppe : Mitarbeiter aller Ebenen in Serviceunternehmen.

Teilnehmer : maximal 14

Dauer : 2 Tage à 8 Stunden

