

SI-VT-025-2-10 Kundenzufriedenheit steigern**SEMINARBESCHREIBUNG**

Kundenzufriedenheit steigern erfordert systematisches Customer Care Management statt intuitiver Einzelmaßnahmen. Sie verbinden kundenorientierte Kommunikation mit messbaren Kennzahlen der Balanced Scorecard und entwickeln strukturierte CRM-Strategien. Professionelles Beschwerdemanagement transformiert Kritik in Verbesserungspotenziale, während systematische Feedback-Loops kontinuierliche Optimierung ermöglichen. Net Promoter Score (NPS) und Customer Satisfaction Score (CSAT) dienen Ihnen als präzise Messinstrumente für Kundenzufriedenheit, die Sie in konkrete Handlungsempfehlungen übersetzen. Aktives Zuhören und bedarfsorientierte Lösungsentwicklung schaffen nachhaltige Kundenbeziehungen im B2B-Kontext.

Customer Care Management als strategisches Instrument

Systematisches Customer Care Management integriert Kundenzufriedenheit über die Balanced Scorecard in Unternehmenssteuerung. Sie entwickeln messbare KPIs für Kundenloyalität, analysieren Customer Journey Touchpoints und identifizieren Zufriedenheitstreiber. CRM-Systeme nutzen Sie für Beziehungsmanagement statt Datenverwaltung. After-Sales-Excellence etablieren Sie als Differenzierungsmerkmal. Kundenorientierte Kommunikation trainieren Sie durch Gesprächsführungs-Frameworks für B2B-Verkaufsprozesse. Beschwerdemanagement transformieren Sie von reaktiver Schadensbegrenzung zu proaktiver Kundenbindung.

SEMINARINHALTE**Kundenzufriedenheit systematisch messen und steuern**

- > Net Promoter Score (NPS) erfassen und interpretieren
- > Customer Satisfaction Score (CSAT) für Touchpoint-Analysen
- > Customer Effort Score (CES) zur Prozessoptimierung
- > Balanced Scorecard: Kundenperspektive messbar machen
- > KPI-Dashboards für Customer Care Management aufbauen

Kundenorientierte Kommunikation professionalisieren

- > Aktives Zuhören in komplexen B2B-Beziehungen
- > Bedarfsanalyse statt Produktpräsentation
- > Beschwerden als Entwicklungschance nutzen
- > Feedback-Loops mit Key Accounts etablieren
- > Schwierige Kundengespräche souverän führen

CRM-Strategien für nachhaltige Kundenbindung

- > Customer Journey Mapping für B2B-Prozesse
- > Touchpoint-Analyse entlang der Kundenreise
- > After-Sales-Excellence systematisch umsetzen
- > Cross-Selling durch Kundenverständnis statt Druck
- > Retention-Strategien für kritische Kundengruppen

UNSERE SEMINARMETHODEN

	 Öffentliches Seminar	 Individual Seminar	 Inhouse Seminar
Dauer	2 Tage	1 Tag	Nach Absprache
Teilnehmerkreis	Offene Gruppe	Einzelcoaching	Firmenschulung
Garantierte Durchführung*	✓	✓	✓
Bundesweit verfügbar	✓	✓	✓
Monatlich buchbar	✓	✓	✓
Personalisiertes Zertifikat	✓	✓	✓
Mittags- und Pausenverpflegung vor Ort	✓	✓	
Professionelle Seminarunterlagen	✓	✓	✓
Bei Ihnen vor Ort (optional ohne Aufpreis)		✓	✓
Berücksichtigung Ihres Wunschtermins		✓	✓
Persönliches Vorgespräch zum Dozenten		✓	✓
Schwerpunkt liegt auf Ihrer Branche		✓	✓
Individuelle Seminarinhalte		✓	✓
Höchste Diskretion und Datenschutz		✓	✓
Persönliche Nachbetreuung		✓	✓
Einplanung Ihrer Vorgaben zur Seminardauer			✓

* Wir garantieren eine Durchführung unserer öffentlichen Seminare bereits ab einer Mindestteilnehmerzahl von 2 Personen. Nähere Informationen zu den kommenden Garantieterminen erhalten Sie nach Auswahl des Ortes.

> Öffentliche Seminare / 1.490,00 € netto zzgl. MwSt.

Große Auswahl praxisnaher Themen im gesamten Bundesgebiet

Ideal geeignet für mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens, sowie für Privatkunden, die sich selektiv weiterbilden möchten. Ihnen stehen monatlich **über 160 Seminare an 12 Lernumgebungen** im gesamten Bundesgebiet zur Auswahl.

> Individuelle Seminare / 1.490,00 € netto zzgl. MwSt.

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität im Einzelcoaching

Unsere wirksamste Lernform, weil der **Fokus an beiden Seminartagen ganz bei Ihnen liegt** – bei Ihren Themen, Zielen und individuellen Fragen. Gemeinsam mit Ihrer Dozentin oder Ihrem Dozenten gestalten Sie ein Seminar, das exakt auf Ihre Situation zugeschnitten ist. Sie entscheiden **selbst, wann und wo** das Seminar stattfindet – in Ihrer vertrauten Umgebung oder online.

> Inhouse-Seminare / Preis auf Anfrage

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität für Ihr Unternehmen

Optimal für Unternehmen, die ihren Mitarbeiter:innen gezielte und passgenaue Trainings ermöglichen möchten. Behandelt werden ausschließlich Themen, die im Vorfeld gemeinsam mit Ihnen abgestimmt werden. Jedes Angebot wird **individuell auf die Ziele und Anforderungen Ihres Unternehmens zugeschnitten und kalkuliert**.

Falls Sie Fragen haben oder weitere Informationen Wünschen zögern Sie nicht uns zu kontaktieren.

Telefon: +49 (0)89 89559805

Telefax: +49 (0)89 87577306

eMail: kontakt@SEMINAR-INSTITUT.de

www.seminar-institut.de