

SI-EL-VT-025-4-1 Kundenzufriedenheit steigern**SEMINARBESCHREIBUNG**

Kundenzufriedenheit ist kein Zufall, sondern das Ergebnis systematischen Customer Care Managements. Sie lernen, kundenorientierte Kommunikation mit messbaren Kennzahlen zu verbinden und entwickeln ein Verständnis dafür, wie Balanced Scorecard und CRM-Strategien nachhaltige Kundenbindung schaffen. Dabei erkennen Sie, welche Faktoren Zufriedenheit beeinflussen und wie Sie diese gezielt steuern. Bewährte Ansätze wie strukturierte Beschwerdeanalyse und systematisches Feedback-Management bilden die Grundlage für professionelles Customer Care.

Kundenzufriedenheit messbar machen

Sie erwerben praktische Methoden zur Messung und Steuerung von Kundenzufriedenheit und lernen, NPS, CSAT und Customer Effort Score richtig einzusetzen. Dabei entwickeln Sie ein Verständnis für die Customer Journey und erkennen kritische Touchpoints in Ihrer Kundenbeziehung. Für schwierige Kundengespräche stärken Sie gezielt Ihre Kommunikationskompetenz und lernen, Beschwerden als wertvolle Entwicklungschancen zu nutzen. Nach dem Seminar steuern Sie Kundenzufriedenheit systematisch und schaffen messbare Verbesserungen in der Kundenbeziehung.

SEMINARINHALTE**Kundenzufriedenheit verstehen und messen**

- > Unterschied zwischen Zufriedenheit und Kundenbindung
- > Net Promoter Score (NPS) richtig einsetzen
- > CSAT und Customer Effort Score nutzen
- > Balanced Scorecard für Kundenperspektive
- > Kennzahlen systematisch erfassen

Kundenorientierte Kommunikation im Alltag

- > Aktives Zuhören in komplexen Gesprächen
- > Beschwerden konstruktiv als Chance nutzen
- > Feedback-Loops mit Bestandskunden etablieren
- > Erwartungsmanagement professionell steuern

CRM-Strategien für nachhaltige Bindung

- > Customer Journey systematisch analysieren
- > Touchpoints identifizieren und optimieren
- > After-Sales-Excellence umsetzen
- > Kundenzufriedenheit in Zielvereinbarungen
- > Maßnahmen nachhaltig verankern

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 / 1.090,00 € 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 / 1.090,00 € 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