

SI-EL-VT-025-11-1 Kundenzufriedenheit steigern [eL]

SEMINARBESCHREIBUNG

Treue Stammkunden zählen zu den wertvollsten Ressourcen eines Unternehmens: Zufriedene Kunden gewährleisten schließlich nicht nur konstanten Umsatz, sondern empfehlen Ihr Unternehmen auch weiter. Im Zeitalter des Internets und der Sozialen Medien können ihre positiven Bewertungen und Testimonials zum ent-scheidenden Kriterium für potentielle Neukunden werden. Um sich im Kampf um Customer Satisfaction und Markentreue gegen Wettbewerber durchzusetzen, bedarf es jedoch wirkungsstarker Strategien für die Kun-denpflege und kundenorientierte Kommunikation. Entdecken Sie in unserem Seminar "Kundenzufriedenheit steigern", wie sich geschickter Einsatz von Controlling-Instrumenten und Multichanneling in der Kundenkom-munikation zu wirkungsvollen Kundenpflegekonzepten zusammenfügen.

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit: Professionelles Customer Care Management

In unserem Seminar "Kundenzufriedenheit steigern" fassen Sie den Kunden als zentralen Faktor der nachhaltigen Unternehmensentwicklung in den Blick. Sie lernen, Kundenbedürfnisse zu identifizieren und Controlling Tools wie Balanced Scorecard einzusetzen, um die Kundenzufriedenheit zu messen. Gleichzeitig üben sie sich in kundenorientierter Kommunikation. Anhand authentischer Fallbeispiele lernen Sie, starke Kundenbin-dung zu erzeugen, souveränes Beschwerdemanagement zu betreiben und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu verbessern. Vor dem Hintergrund dieser wirtschaftlichen und kommunikativen Dimensionen der Kundenzu-friedenheit widmen Sie sich anschließend den Strukturen und Aufgaben des professionellen Customer Relati-onship Management (CRM) - und legen so den Grundstein für die Entwicklung eines auf Ihr Unternehmen zu-geschnittenen Kundenpflegekonzepts.

SEMINARINHALTE

Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor

- > Was bedeutet Kundenzufriedenheit?
- > Verkäufer- und Käufermarkt
- > Grundlagen der Verbraucherpsychologie
- > Kundenbindung und Markentreue
- > Bestandskunden und nachhaltige Unternehmensentwicklung
- > Kundenzufriedenheit messen: Die Soll-/Ist-Analyse
- > Wie entstehen Kundenerwartungen?
- > Kundenerwartungen ermitteln
- > Balanced Score Card im Kundencontrolling

Kundenorientierte Kommunikation

- > Grundlagen der Kundenkommunikation
- > Unternehmensinteressen oder Kundeninteressen?
- > Kommunikation auf der Beziehungsebene
- > Die Bedeutung der Verkäuferpersönlichkeit
- > Emotion im Verkauf
- > Bedürfnisse und Kaufmotive identifizieren
- > Überzeugende Kundenkommunikation: Mit dem Kundennutzen argumentieren
- > Umgang mit Einwänden Umgang mit Vorwänden
- > Kundenfeedback einholen und auswerten
- > Professionelles Beschwerdemanagement
- > Unrealistische Kundenerwartungen: Was tun?

Professionelles Customer Relationship Management

- > Was bedeutet Customer Relationship Management (CRM)?
- > Was macht ein effektives Kundenpflegekonzept (Customer Care Concept) aus?
- > Customer Care und Erreichbarkeit: Multichanneling

- > Zielgruppenanalyse in der Kundenbetreuung
- > Kundenbindungsmaßnahmen planen und umsetzen
- > Customer Satisfaction dokumentieren: Professionelles Reporting
- > Effiziente Kundenkontakte: Customer Management System (CMS)

UNSERE SEMINARMETHODEN

| | | 8 | |
|---|-------------------------|-----------------------|--------------------|
| | 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 | Ø | Ø | ✓ |
| Mittags- und Pausenverpflegung vor Ort | • | • | |
| Professionelle Seminarunterlagen | | Ø | ⊘ |
| Bei Ihnen vor Ort (optional ohne Aufpreis) | | Ø | • |
| Berücksichtigung Ihres Wunschtermins | | • | • |
| Persönliches Vorgespräch zum Dozenten | | • | • |
| Schwerpunkt liegt auf Ihrer Branche | | • | • |
| Individuelle Seminarinhalte | | ⊘ | ⊘ |
| Höchste Diskretion und Datenschutz | | • | • |
| Persönliche Nachbetreuung | | Ø | ⊘ |
| 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.

SEMINARGEBÜHR

> Öffentliche Seminare / 1.050,00 € 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 / 1.050,00 € 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