

## SI-EL-VT-025-4-1 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 entscheidenden Kriterium für potentielle Neukunden werden. Um sich im Kampf um Customer Satisfaction und Markentreue gegen Wettbewerber durchzusetzen, bedarf es jedoch wirkungsstarker Strategien für die Kundenpflege und kundenorientierte Kommunikation. Entdecken Sie in unserem Seminar „Kundenzufriedenheit steigern“, wie sich geschickter Einsatz von Controlling-Instrumenten und Multichanneling in der Kundenkommunikation 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 Kundenbindung zu erzeugen, souveränes Beschwerdemanagement zu betreiben und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu verbessern. Vor dem Hintergrund dieser wirtschaftlichen und kommunikativen Dimensionen der Kundenzufriedenheit widmen Sie sich anschließend den Strukturen und Aufgaben des professionellen Customer Relationship Management (CRM) - und legen so den Grundstein für die Entwicklung eines auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen 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

	 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.

## | SEMINARGEBÜHR

### > Öffentliche Seminare / 1.190,00 € 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 / 1.190,00 € netto zzgl. MwSt.

#### **Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität im Einzelcoaching**

Unsere effektivste Lernmethode, da der **Fokus während eines Seminartages ausschließlich auf einer Person** liegt. Es werden nur Themen behandelt, die im Vorfeld mit Ihnen definiert wurden. Sie können zudem **selbst festlegen, wann und wo das Seminar realisiert werden soll. Unabhängig von Ihrer Auswahl, bleibt die Seminargebühr unverändert.**

### > Inhouse-Seminare / Preis auf Anfrage

#### **Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität für Ihr Unternehmen**

Optimal für Unternehmen, die Ihren Mitarbeitern gezielte Trainings anbieten möchten. Es werden nur Themen behandelt, die im Vorfeld mit Ihnen definiert wurden. Jedes Angebot wird **individuell auf die Anforderungen Ihres Unternehmens** hin 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](mailto:kontakt@SEMINAR-INSTITUT.de)

[www.seminar-institut.de](http://www.seminar-institut.de)