Sabine Oberhardt®
Erfolgs- und Balancestrategien

Service

Erfolgsfaktor Kundenorientierung – Wie Sie interne und externe Kunden für sich gewinnen

Ausgangssituation:
Kundenservice, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind Erfolgsfaktoren für jedes Unternehmen. Der Kundenservice oder die Servicekultur beginnt nicht erst beim externen Kunden, sondern schon bei den internen Kunden – den Mitarbeitern. Daher sollte Servicekultur auch intern gelebt werden. Denn zufriedene Mitarbeiter schaffen zufriedene Kunden. Der Umgang mit externen Kunden will ebenfalls gelernt sein. Vom ersten Kontakt an und in jedem Gespräch wirkt der Mitarbeiter auf den Kunden ein – diese Wirkung lässt sich entscheidend beeinflussen und verbessern!

Ziel:
Die Teilnehmer lernen im Seminar die Besonderheiten von internen und externen Kundenbeziehungen kennen. Sie erfahren, dass die Dienstleistung für interne Kunden eine direkte Auswirkung auf die Kundenzufriedenheit der externen Kunden hat. Sie üben in Rollenspielen eine kundenorientierte Kommunikation, trainieren schwierige Gesprächssituationen und erhalten Feedback zu ihrem Auftreten.

Schwerpunkte:
- Der erste Eindruck: Wie Sie am Telefon und im direkten Kontakt überzeugen
- Wirkungsfaktoren für einen guten ersten Eindruck: Stimme erzeugt Stimmung
- Selbst- und Fremdbild
- Arten der internen Kundenbeziehungen – Wer leistet intern für wen welche Dienste?
- Ergebnisgespräch – Feedback und Kompetenzüberprüfung
- Schwierige Gesprächssituationen mit dem Kunden: aktives Zuhören
- Der externe Kunde: Wie wichtig ist er für das Unternehmen?
- Kundenzufriedenheit = Kundenbindung – Was erwarten unsere Kunden in der Zukunft? – Kunde 4.0
- Kundentypen nach INSIGHTS® – Wie Sie den Charakter Ihrer Kunden erkennen und sie an das Unternehmen binden
- Kundenorientierte Kommunikation: Mülleimerworte, Fragetechniken, positives Gesprächsklima

© by Sabine Oberhardt · Sabine Oberhardt GmbH & Co. KG · Herrenäckerstr. 52 · D-74363 Güglingen · www.sabineoberhardt.com