

Seminar „Kundenorientierung“



Kundenbeziehungen ausbauen und auch in schwierigen Situationen souverän bleiben.

Was ist Kundenorientierung?

Gute und erfolgreiche Gespräche zwischen Ihnen und Ihren Kunden und Kundinnen bilden die Basis für die Kundenzufriedenheit und die Bindung an Ihr Unternehmen. Menschen, die sich für Ihre Dienstleistung oder Ihr Produkt interessieren, wollen verstanden werden. Sie möchten, dass sie auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingehen oder Ihnen sogar zuvorkommen.

Ziele

Sie erlernen kundenorientierte Kommunikationstechniken und -methoden und wie Sie bedarfsgerechte Kundenerlebnisse schaffen können. Erzielen Sie Erfolge indem Sie sich konsequent in die Sicht Ihrer Kunden und Kundinnen versetzen – auch wenn die Situation einmal schwierig ist. Wir zeigen Ihnen, wie sie dies für Ihren Bereich umsetzen können.

Inhalte

Wir vermitteln Ihnen u.a. die folgenden Inhalte:

- Was ist ein Kunde und was macht die Beziehung zu ihm aus?
- Was ist Kundenorientierung und was macht Kundenzufriedenheit aus?
- Kommunikative Umsetzung von Kundenanforderungen
- Umgang mit schwierigen Situationen

Zielgruppe

Führungskräfte, Mitarbeiter/-innen, die Ihr Verhaltensrepertoire in Sachen Kundenorientierung verbessern wollen.

Fakten zum Seminar

- Dauer: 1 Tag
- Zeiten: 08:00 Uhr – 16:00 Uhr
- Anmeldefrist: 2 Wochen vor Seminarbeginn
- Teilnehmende: max. 15
- Kosten: 99 €
- Ort: bfw – Unternehmen für Bildung.
Gerhard-Stalling-Straße 36
26135 Oldenburg
- Für Firmenkunden auch Inhouse-Schulungen auf Anfrage

Zugangsvoraussetzungen

Bereitschaft, mit den anderen Teilnehmern/innen an persönlichen Beispielen und Fragestellungen arbeiten zu wollen.

AGB und Datenschutz

Unsere AGB finden Sie im Internet unter

www.bfw.de/teilnahmebedingungen

Anmeldung und Kontakt

Melden Sie sich direkt online an. Das Seminar finden Sie unter www.bfw.de/oldenburg.

Ihre Ansprechpartnerin bei Fragen:

Stephanie Zech
bfw – Unternehmen für Bildung.
Gerhard-Stalling-Straße 36
26135 Oldenburg
Email: oldenburg-technik@bfw.de
Tel: 0441 20974116