

## **Kundenorientierung - Was Kunden zufrieden macht!**

Kundenbeziehungen ausbauen und auch in schwierigen Situationen souverän bleiben.

In den arbeitsteiligen Strukturen moderner Unternehmen ist so gut wie niemand mehr ohne Kundenkontakte - seien es interne oder externe Kunden. Kundenorientierung ist für Unternehmen längst zu einem wichtigen Erfolgsfaktor geworden. In diesem Seminar erarbeiten wir, was eine gelungene Kundenorientierung ausmacht. Sie analysieren Ihre persönliche Situation:

- Welche Kundenbeziehungen habe ich und was kennzeichnet sie?
- Was sind meine Stärken in Kundenbeziehungen und welche Veränderungspotenziale erkenne ich?
- Welches sind die besonders schwierigen Situationen und wie gehe ich damit um?

### **Ihr Nutzen**

Sie erlernen kundenorientierte Kommunikationstechniken, die Sie dabei unterstützen, Gespräche lösungsorientiert und souverän zu gestalten – selbst wenn die Situation einmal schwierig ist.

Am Ende des Seminars werden Sie konkrete Methoden und Erfahrungen mitnehmen, wie Sie Ihr kundenorientiertes Verhalten weiter ausbauen können.

### **Inhalte**

- Was ist Kundenorientierung und was macht Kundenzufriedenheit aus?
- Wertschätzende Grundhaltung im Kundenkontakt
- Bedürfnis- und Lösungsorientierung als Grundlagen kundenorientierten Verhaltens
- Kundenorientierte Kommunikationstechniken in Gesprächen anwenden
- Umgang mit schwierigen Situationen

### **Zielgruppe**

Personen, die ihr Verhaltensrepertoire in Sachen Kundenorientierung erweitern möchten

### **Methoden**

Trainerinput, Gesprächssimulationen, Gruppenarbeit, Diskussion

### **Hinweise**

Max. Teilnehmerzahl: 10 Personen

Dauer: 2 Tage

Aktuelle Termine und Preise entnehmen Sie bitte unserer Internetseite

[\*\*Kundenorientierung - Was Kunden zufrieden macht!\*\*](#)

Seminarkennziffer: E01