

Vom begeisterten Kunden zum Fan

Wie Sie begeisterte Kunden zu Fans und Botschaftern Ihres Unternehmens machen.

Wenn Kunden zu Fans werden, sind Unternehmen unschlagbar. Unternehmen jeder Branche können sich so große Wettbewerbsvorteile verschaffen. Fans sind treu und loyal. Fans schenken Ihnen und Ihren Produkten und Dienstleistungen Vertrauen. Fans machen Gratiswerbung für Sie und Ihr Unternehmen.

Natürlich ist die Basis, dass Ihr Unternehmen mit guten Produkten und Dienstleistungen überzeugt. Darüber hinaus braucht es eine exzellente „Service-Kultur und -Mentalität“ im Unternehmen, die von allen Mitarbeitern getragen wird. Ihr Kunde sollte sich an positive Gefühle und Erlebnisse erinnern, wenn er nur Ihr Firmenlogo erblickt. Ist diese emotionale Bindung erst einmal hergestellt, ist die Bereitschaft, Ihr Unternehmen weiterzuempfehlen, nicht mehr fern.

Ihr Nutzen

In diesem Seminar zeigen wir Ihnen, welche Wege Sie gehen können, um begeisterte Kunden zu Fans machen. Wie wandelt man Kundenzufriedenheit in Begeisterung und was macht den letzten Schritt zum Fan aus? Sie werden viele Anregungen mitnehmen und wir erarbeiten einen Umsetzungsplan, wie Sie die zielführenden Maßnahmen in Ihrem Arbeitsalltag umsetzen können.

Inhalte

- Wie Unternehmen Kunden zufriedenstellen und an sich binden – Beispiele erfolgreicher Unternehmen und deren Kundenorientierung
- Die Ursachen emotionaler Kundenbindung
- Der Prozess zur Kundenorientierung: Wie entsteht Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Kundenloyalität?
- Erforderliche Dimensionen für mehr Kundenorientierung und mehr Servicequalität
- Was ist überhaupt „Service Excellence“? Die Fähigkeiten, aufgabenbezogene, zwischenmenschliche und kulturelle Kundenerwartungen (Umgangsformen) zu erfüllen
- Erfolgsfaktor „Kundenbegeisterung“: Die Kombination von Kundenbegeisterung und Weiterempfehlungsbereitschaft mit dem Kano-Modell
- Exemplarischer Interviewleitfaden zur Erhebung der Weiterempfehlungsbereitschaft Ihrer Kunden
- Das Fan-Prinzip: Orchestrierung und Fokussierung der Leistungserbringung durch Ihr Unternehmen
- Wie unterscheiden sich Kunden von Fans?
- Das Kunden-Fan-Portfolio: Entscheidend ist die emotionale Kundenbindung an Ihr Unternehmen
- Wie Sie Kunden zu überwältigenden Fans und Botschaftern Ihres Unternehmens machen
- Dimensionen und Merkmale der Fan-Beziehung
- Umsetzungsmaßnahmenplan zum Transfer der Inhalte in die Arbeitspraxis

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Branchen mit Kundenkontakt und Serviceaufgaben

Methoden

Trainer-Input, Moderation und Diskussion, Gruppenarbeiten, erlebnisorientierte Übungen, Arbeit an konkreten Fällen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer, Situationstrainings zum Einüben der relevanten Kundengespräche

Hinweise

Max. Teilnehmerzahl: 10 Personen
Dauer: 2 Tage

Aktuelle Termine und Preise entnehmen Sie bitte unserer Internetseite [Vom begeisterten Kunden zum Fan](#)

Seminarkennziffer: E20