

ERFOLGREICHES MANAGEN VON KUNDENBEZIEHUNGEN

Trainer

Mag. Harald Riedler-Florian

Methode

Mein Motto ist: „Lernen durch Erleben und Erfahren“. Dabei verbinde ich praktische Übungen mit der notwendigen Theorie.

In Seminaren möchte ich den TeilnehmernInnen Werkzeuge in die Hand geben und mit ihnen erarbeiten, wie sie diese Werkzeuge in ihrem täglichen Umfeld anwenden können. Der Seminar-Raum dient dabei als geschützter Bereich um zu üben und Neues auszuprobieren.

Zielgruppe

Jeder, der im regelmäßigen Kontakt mit Kunden steht und diese laufend betreut und serviciert.

Seminarziel

„Das Geheimnis Deines Erfolges:
Mache aus jedem Kunden einen zufriedenen Stammkunden“

Bestehende Kunden zu halten und zu Stammkunden zu machen ist mindestens ebenso wichtig wie neue Kunden zu gewinnen. Erfahren Sie, wie Sie auch mit schwierigen Kunden richtig umgehen können: richtiger Servicegedanke (darf der Kunde wirklich alles?), Reklamationsbehandlung, Kundensegmentierung, etc.

Seminarinhalt

Der genaue Ablauf / Inhalt kann auch an spezielle (Branchen-) Themen angepasst werden. Schwerpunkte bei diesem Seminar sind:

- ✦ Service macht den Unterschied – aber was macht gutes Service aus?
- ✦ Nonverbale Kommunikation im Umgang mit Kunden
 - Bedeutung der Nonverbalen Kommunikation
 - Körperdynamische Kommunikation
- ✦ Was wissen wir über unseren Kunden und wie können wir dieses Wissen nutzen?
- ✦ Kundensegmentierung (auf Wunsch inkl. Exkurs Deckungsbeitragsrechnung)
- ✦ Reklamationsbehandlung zum positiven Kundenerlebnis werden lassen
- ✦ „Der Kunde ist König“ – was darf der Kunde?
- ✦ Kundentypen erkennen und richtig reagieren
- ✦ Basis „Richtiges Verhandeln“

Beispiele für Übungen im Seminar

- ✦ Der „Einwandball“
- ✦ Schlüsselkriterien für gutes/schlechtes Service
- ✦ „Das Service-Heinzelmännchen“
- ✦ Situationsübungen Reklamationsbehandlung (ggf. mit Videoanalyse)
- ✦ Situationsübungen Verhandlungen führen (ggf. mit Videoanalyse)