

Ohne Kunden ist alles nichts

Kundenbindung durch optimalen Service

"Service ist Verdienst am Kunden".

Service- und Kundendienstmitarbeiter repräsentieren als fachliche Spezialisten „direkt vor Ort“ nicht nur das Unternehmen, sie erkennen auch Bedarf und Bedürfnisse des Kunden. Sie sind dafür verantwortlich dem Kunden eine nachhaltige Bestätigung für seine Kaufentscheidung zu geben. Gelingt dies nicht, drohen Kundenverlust und Umsatzrückgang.

Service- und Kundendienstmitarbeiter bilden die Schnittstelle zwischen Kunde und Unternehmen und benötigen somit eine bereichs- und hierarchieübergreifende Denkweise, um den Informationsfluss zu garantieren. Oftmals keine leichte Aufgabe, denn es sind nicht nur positive Informationen, die z. B. an den Verkauf weitergeleitet werden müssen. Häufig werden Service- und Kundendienstmitarbeiter auch mit dem Ärger und der Unzufriedenheit der Kunden konfrontiert. Ihr Verhalten und ihre kommunikativen Fähigkeiten entscheiden dann darüber, ob der Konflikt gelöst und der Kunde zufriedengestellt werden kann, denn: geht nicht, gibt's nicht.

Wie Sie solche Situationen am besten meistern, den Kunden langfristig binden und Ihre Informationsfunktion optimal erfüllen, das erfahren Sie in diesem Training.

Themenschwerpunkte:

- Die Rolle des Service- und Kundendienstmitarbeiters
- Das richtige Auftreten
- Den Kontakt zum Kunden aufbauen
- Schnittstelle zwischen Kunde und Unternehmen optimieren
- Informationsflüsse sicherstellen
- Verhalten, Gefühle, Wirkung
- Umgang mit Konfliktsituationen



Wir engagieren uns für:

Service- und Kundendienstmitarbeiter, die den Service am Kunden optimieren wollen.

Fax: 0 89 | 44 24 96 - 29

Anmeldung:

Ohne Kunden ist alles nichts

Kundenbindung durch optimalen Service

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> 16.-17.08.10, München | <input type="radio"/> 07.-08.02.11, München |
| <input type="radio"/> 16.-17.09.10, Hamburg | <input type="radio"/> 23.-24.03.11, Hamburg |
| <input type="radio"/> 11.-12.11.10, Berlin | <input type="radio"/> 27.-28.06.11, Berlin |
| <input type="radio"/> 27.-28.01.11, Frankfurt/Main | |

Arbeitszeiten:

1. Tag von 13:00 - 18.00 Uhr
2. Tag von 09:00 - 17.00 Uhr

Teilnahmegebühr:

680,-- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.
Stiglmaierplatz/Dachauer Str. 37, D-80335 München
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: _____

Vorname: _____

Position: _____

Firma: _____

Branche: _____

Straße: _____

PLZ | Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____ Fax: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

Anmeldebestätigung bitte an: _____

Rechnung bitte an: _____

