

KUNDEN ZUFRIEDENHEIT STEIGERN SEMINAR

15.10.2024
9 - 16:30 UHR

Hannover

// Location wird noch bekannt gegeben

Jetzt anmelden

€ 580
zzgl. MwSt.

Datum: 15. Oktober 2024

Uhrzeit: 09:00 bis 16:30 Uhr

Ort: Wird noch bekannt gegeben

Teilnehmer: 12

Kursnummer: S151024

BESCHREIBUNG

Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Faktor für den Erfolg eines Unternehmens. Zufriedene Kunden sind loyaler und kaufen häufiger wieder. Sie empfehlen das Unternehmen auch eher weiter und bewerten es positiver. Die Steigerung der Kundenzufriedenheit sollte daher eine der obersten Prioritäten eines jeden Unternehmens sein.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie die Kundenzufriedenheit in Ihrem Unternehmen nicht nur steigern können, sondern auch nachhaltig auf einem Top-Level halten, und das mit leicht umsetzbaren Mitteln.

Sie erhalten das Wissen und die Werkzeuge, um die Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Kunden zu verstehen, die Kundenzufriedenheit zu messen und zu verbessern und eine Strategie zur Steigerung der Kundenzufriedenheit zu entwickeln.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden durch exzellenten Service, kompetente Beratung und weitere Aktivitäten steigern können. Außerdem lernen Sie, wie sich ein hervorragender Kundenservice unmittelbar auf Ihren Unternehmenserfolg auswirkt.

LERNZIELE

Nach Abschluss dieses eintägigen Seminars werden Sie:

- Die Bedeutung der Kundenzufriedenheit für den Unternehmenserfolg zu verstehen
- Die Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Kunden zu identifizieren und zu analysieren
- Die Kundenzufriedenheit in Ihrem Unternehmen zu messen und zu bewerten
- Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit zu entwickeln und umzusetzen
- Die Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen zu fördern

ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an alle Fach- und Führungskräfte, die im Kundenkontakt arbeiten. Dazu gehören beispielsweise Vertriebsmitarbeiter, Kundenberater, Call-Center-Agents, aber auch Mitarbeiter aus dem Service- und Supportbereich. Auch Geschäftsführer und Abteilungsleiter spielen eine wichtige Rolle bei der Steigerung der Kundenzufriedenheit. Sie müssen die Bedeutung der Kundenzufriedenheit für den Unternehmenserfolg verstehen und diese in der Unternehmensstrategie verankern.

ABLAUF

08:45 Uhr - Anreise und Registrierung
09:00 Uhr - Beginn des Kurses
10:45 Uhr - Kaffeepause
12:30 Uhr - Mittagspause
14:45 Uhr - Kaffeepause
16:15 Uhr - Übergabe der Zertifikate
16:30 Uhr - Ende des Kurses
Ab 16:30 Uhr - Individuelle
Konversationen / Abreise

LOCATION

Wird noch bekannt gegeben

direkt zum Kurs



FOLGENDE MODULE SIND INHALT DES KURSES

1

Modul 1: Kundenbedürfnisse und -erwartungen verstehen

- Was sind Kundenbedürfnisse und warum sind diese wichtig?
- Methoden zur Identifizierung von Kundenbedürfnissen
- Die unterschiedlichen Typen von Kunden erkennen und einordnen
- Fallstudien und Beispiele von anderen erfolgreichen Unternehmen

2

Modul 2: Messbarkeit der Kundenzufriedenheit

- Vorteile und Nutzen für Ihr Unternehmen
- Vorstellung unterschiedlicher Tools für die Messung von Kundenzufriedenheit
- Beispiele für die Durchführung der Messung
- Identifizierung von Stärken und Schwächen und Ableitung von Handlungsempfehlungen

3

Modul 3: Kundenbindung einfach gemacht

- Wie kann Kundenbindung zur Steigerung des Umsatzes und des Gewinns beitragen?
- Welche Faktoren beeinflussen die Kundenbindung?
- Möglichkeiten der Kundenbindung
- Beispiele für erfolgreiche Kundenbindung und wie Sie diese in Ihrem Unternehmen implementieren können

4

Modul 4: Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit

- Verbesserung der Produkt- und Dienstleistungsqualität
- Kundenorientierte Preisgestaltung
- Exzellenter Service und Kundenkommunikation als Standard in Ihrem Unternehmen
- Schaffung einer kundenorientierten Unternehmenskultur
- Einsatz von Technologie zur Steigerung der Kundenzufriedenheit

5

Modul 4: Führungskompetenzen für Kundenzufriedenheit

- Welche Führungskompetenzen sind für die Steigerung der Kundenzufriedenheit erforderlich?
- Entwicklung einer kundenorientierten Vision und Strategie für Ihr Unternehmen
- Motivation der Mitarbeiter zur Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Gestaltung von kundenorientierten Prozessen uvm...

IHR NUTZEN

- Sie erhalten praxisrelevantes Know-how von erfahrenen Experten
- Sie verbessern die Kundenbindung und -loyalität Ihres Unternehmens
- Sie steigern die Weiterempfehlungsrate und gewinnen neue Kunden
- Sie sichern Ihren langfristigen Unternehmenserfolg in einem wettbewerbsintensiven Markt
- Sie bauen ein Netzwerk von Gleichgesinnten auf, mit denen Sie sich austauschen können



DIE LOTSE-AKADEMIE



Die LOTSE-Akademie ist ein professioneller Anbieter von Trainings, Seminaren und Workshops in Hamburg, Berlin und Niedersachsen. Wir bieten Ihnen ein breites Spektrum an Themen und Inhalten, die Sie und Ihre Mitarbeiter dabei unterstützen, ihre Fähigkeiten und Kompetenzen zu erweitern und zu verbessern. Unsere Spezialgebiete sind unter anderem Human Resources & Recruiting, Sales & Marketing, Persönlichkeitstrainings,

Business-Development und vieles mehr. Unsere Trainer verfügen über langjährige Expertise und Praxiserfahrung in den jeweiligen Fachbereichen. Sie sind in der Lage, Ihnen das nötige Wissen und Können zu vermitteln, um es im Arbeitsalltag direkt anzuwenden.

Wir freuen uns darauf, Sie und Ihre Mitarbeiter bei Ihrer beruflichen Weiterbildung zu unterstützen.

Ihr Lotse Team

**** Dieses Seminar ist nur für eine begrenzte Anzahl von Teilnehmern zugänglich. Sichern Sie sich daher Ihren Platz in diesem Seminar noch heute! ****



Anmeldung

Bitte
ausfüllen und
per E-Mail an
**mail@lotse-
akademie.de**

KURS

Name des Kurses:

Datum des Kurses:

Kursnummer:

Stadt:

Bitte tragen Sie hier den Namen und das Datum des Kurses ein, den Sie buchen möchten

PERSÖNLICHE INFORMATIONEN

Vorname*

Nachname*

Firmenname (optional)

Land / Region

Straßenname und Nummer

PLZ

Ort

Telefon*

E-Mail-Adresse*

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten, um Ihre Bestellung durchführen zu können. Weitere Informationen dazu finden Sie auf: <https://lotse-akademie.de/datenschutz>

Im Anschluss an Ihre Buchung erhalten Sie eine E-Mail mit der Rechnung

ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN

Anmerkungen zur Buchung

Datum & Unterschrift

VIELEN DANK FÜR IHRE BUCHUNG

Bitte nehmen Sie die AGB auf der LOTSE-Akademie Webseite zur Kenntnis, bevor Sie eine Veranstaltung buchen.

