



Exzellente Kundenbeziehungen!

Kreative Kundenbindung

In eng umkämpften Märkten kommt der Bindung der einmal gewonnenen Kunden eine große Bedeutung zu. Produkte und Dienstleistungen erscheinen auf den ersten Blick austauschbar und der Preis ist und bleibt ein zentrales Thema. Da es jedoch viel einfacher, ist mit Bestandskunden mehr Geschäft zu tätigen als stets neue Kunden zu akquirieren, spielt die positive und aktive Gestaltung der Kundenbeziehungen eine besondere Rolle. Diese muss von allen am Kundenkontakt beteiligten Mitarbeitern gleichermaßen gelebt werden. Menschen möchten individuell und wertschätzend angesprochen und mit ihren Wünschen und Bedürfnissen gehört werden. Kundenorientiertes Verhalten geht deshalb mit einer ausgeprägten kommunikativen Kompetenz einher, die es bei den Mitarbeitern zu entwickeln gilt.

Ziele:

- Kundenkommunikation als Top-Erfolgsfaktor begreifen
- Eine firmeninterne Kundenphilosophie entwickeln und gestalten
- Mitarbeitern zu fähigen Kommunikatoren entwickeln
- Umsatz und Zufriedenheit steigern

Inhalte:

- Menschenkenntnis: wie man unterschiedliche Menschen adäquat und individuell anspricht
- Beschwerdemanagement zur aktiven Kundenbindung nutzen
- Kundenwünsche identifizieren, antizipieren und bedienen: „rapport“ im Kundenkontakt.
- Selbstmanagement und –motivation: jeden Tag toppfit im Kundenkontakt
- Kleine Aufmerksamkeit erhalten die Freundschaft: die passende Zuwendung für jeden Kunden

Methoden:

- Kurze inhaltliche Inputs, Einzel- und Gruppenübungen, Rollenspiele, ggf. Auswertung von Videoaufzeichnungen

**Barbara
Hölscher-Busam**
Business-Coach
Kommunikationstrainerin
Lehrtrainerin DVNLP

Coachingpraxis
Am Ziegelhof 2 • 77694 Kehl
Tele 07851 7086212
Mail barbara@hoelscher-busam.de

Inhaberin
Barbara Hölscher-Busam
www.hoelscher-busam.de