

Erhöhung Kundenzufriedenheit

Beschreibung:

Sie lernen die wichtigsten Faktoren der Kundenzufriedenheit kennen und können diese auf Ihre Firma übertragen. Sie erleben die Service-Spirale und analysieren weitere Verbesserungsmöglichkeiten für die Differenzierung in der Praxis. Sie erhalten Standard-Kennzahlen als Vorschläge ihr eigenes Kundenzufriedenheit-Mess-System weiter zu professionalisieren. Von der aktuellen Theorie bis zur Praxis von Profis moderiert mit vielen Tipps und Tricks.

Ihr Nutzen:

Sie können sich situativ, schnell und richtig auf den jeweiligen Kundentyp einstellen. Sie identifizieren Schwachstellen in der Organisation schnell und zielsicher aus der Kundensicht. Sie wissen wie man Kundenwünsche in die bestehende Organisation einbauen kann und wie man sich intern die nötige Unterstützung dafür sichert. Sie können in der Praxis dadurch effektiver Ihre Kundenzufriedenheit verbessern

Aufbau & Inhalt:

- Zufriedenheitsforschung
- Motive & Bedürfnisse
- 4-Schritte zu mehr Kundenzufriedenheit
- Schwierige Gesprächsführung
- Reklamationsbehandlung
- Taten statt Worte
- Kennzahlen für die Kundenzufriedenheit
- Prozessverbesserungen initialisieren
- Kontinuierliche Verbesserung

Termine 2017:

14. April
24. August
17. Oktober

Abschluss:

Zertifikat „Manager Kundendienst“ nach erfolgreichem Bestehen des Seminars.

Dauer:

1 Tag Seminar

Anzahl:

Max. 10 Teilnehmer

Ort:

Zürich und Bilten

Zulassung:

Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Seminargebühren:

Fr. 1'700.- (inkl. Unterlagen, , Lunch, Coaching)

Dozenten

Von der Swiss-KMU-Academy mit Leitern aus dem Kundenservice



CONSULANT

SWISS-KMU-ACADEMY

ANMELDUNG TEL 055/619 62 18 INFO@CONSULANT.CH