

Training

Faktoren der Kundenzufriedenheit

Kundenerwartungen beschreiben und Standards definieren.

Fallbeispiele für Analyse, Diagnose, Strategiefindung und Umsetzung.

Dienstleistungen gestalten und Zufriedenheit erhöhen.

31. Januar 2018

10:00 bis 17:00 Uhr

L•Q•M Marktforschung GmbH

Augustinergäßchen 6

55116 Mainz



Hans-Jürgen Schmidt ist als Berater und Coach sowie als Lehrbeauftragter für Marketing und Vertrieb tätig. Zuvor war er langjährig

in der Abfallwirtschaft beschäftigt. Durch verschiedene Tätigkeiten in verantwortlicher Funktion kennt er die Zusammenhänge zwischen betrieblichen Belangen einerseits und der Kundenorientierung andererseits. Zuletzt leitete er den Bereich Marketing und Vertrieb.

Teilnehmer

Das Training richtet sich an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in kommunalen Unternehmen mit Kundenverantwortung z.B. aus Bereichen wie Kundenservice, Disposition, Abfallberatung oder operative Kundenbetreuung.

Nutzen

Kundenzufriedenheit ist eine abstrakte Größe. Sie kann gemessen werden und spiegelt auf einer Skala wider, ob Kunden eher enttäuscht oder begeistert sind. Unternehmen, denen bekannt ist, welche Bedürfnisse ihre Kunden haben und welche konkrete Dienstleistungsqualität sie erwarten, können präzise ihre Angebote kundenorientiert ausrichten. In dieser Hinsicht kann Kundenzufriedenheit als Differenz zwischen Erwartung und Realität begriffen werden. Sieht ein Kunde seine Erwartungen erfüllt, ist er zufrieden. Bleibt das Ergebnis hinter seinen Erwartungen zurück, ist er unzufrieden und wird dies aller Wahrscheinlichkeit nach überall erzählen, wo er dazu Gelegenheit findet.

Unternehmen sollten sich deshalb mit ihren Kunden befassen und sie kennen lernen. Nur dann ist eine professionelle Betreuung möglich. Das Training beschäftigt sich mit dem Prozess von der Kundenzufriedenheit zur Kundenbindung bei kommunalen Unternehmen. Schritt für Schritt erklärt der Dozent Methoden und Instrumente, um beides zu steigern. Systematisch durchgeführte Kundenbefragungen unterstützen die Optimierung der Kundenbindung. Außerdem können die Ergebnisse für einen internen Verbesserungsprozess genutzt werden. Die Fallbeispiele und Übungen führen zu Lösungen, die in jedem kommunalen Unternehmen genutzt werden können.

31. Januar 2018 in Mainz

Faktoren Kundenzufriedenheit

- 10:00 Kundenzufriedenheit
 - o Bedeutung.
 - o Definition.
- 10:30 Kundenzufriedenheit messen und bewerten
 - o Methoden.
 - o Erfolgsfaktoren der Zufriedenheit.
- 11:15 Qualitätskriterien
 - o Dienstleistungsstandards.
 - o Prozessklarheit.
 - o Wie tragen die einzelnen Mitarbeiter zur Kundenbindung bei?
- 12:00 Mittagspause
- 13:00 Fallstudie Kundenservice
 - o Ergebnisse einer Kundenbefragung.
 - o Zentrale Aussagen und wichtige Erkenntnisse.
- 13:45 Konkrete Strategien zum Erhöhen der Zufriedenheit
 - o Verhaltensregeln und Leitlinien.
 - o Organisatorische Maßnahmen.
 - o Anpassungen in der Dienstleistungspalette.
- 14:30 Kaffeepause
- 15:00 Fallstudie Wertstoffhof
 - o Analyse typischer Aussagen von Kunden.
 - o Faktoren der Enttäuschung und der Begeisterung.
- 15:45 Konkrete Strategien zum Erhöhen der Zufriedenheit
 - o Best Practice Beispiele.
 - o Musterlösungen.
 - o Kontinuierliche Qualitätsverbesserung.
- 16:30 Effekte der Kundenzufriedenheit
 - o Kundenbindung.
 - o Image und wirtschaftlicher Erfolg.
 - o Leistung und Motivation des Personals.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jeder Teilnehmer muss sich schriftlich per Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Teilnehmerzahl ist bei vielen Veranstaltungen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs. Ihre Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen auch zum Veranstaltungsort erhalten Sie wenige Tage später. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen verbindlich an. Hotels können wir für Sie leider nicht reservieren. Sie erhalten aber mit der Anmeldebestätigung Hotелеmpfehlungen.

Im Leistungsumfang sind ein Teilnehmerhandbuch sowie Pausengetränke und bei vollen Veranstaltungstagen ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte des Teilnehmerhandbuchs liegen bei uns bzw. bei den Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Die Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens nehmen wir in eine Liste für die Teilnehmerunterlagen auf. Sollten Sie dies nicht wünschen, müssen Sie uns dies bei Ihrer Anmeldung mitteilen. Die Rechnung erhalten Sie zeitnah zum Veranstaltungsdatum. Bitte überweisen Sie die Gebühr zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen ohne Abzug.

Bis zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie Ihre Anmeldung kostenfrei zurückziehen. Jede Abmeldung muss bei uns in schriftlicher Form eingehen. Bis drei Werktagen vorher berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 €. Nach dieser Frist ist die volle Gebühr gemäß Rechnung zu bezahlen. Jederzeit können Sie eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen. Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprechen, erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie per E-Mail über Veranstaltungen mit demselben oder ähnlichen Themenschwerpunkt informieren.

In besonderen Situationen behalten wir uns vor, geringfügig den Programmablauf zu ändern oder einen Ersatzreferenten zu stellen. Dies berechtigt nicht zum Rücktritt von der Anmeldung. Müssen wir eine Veranstaltung zeitlich oder räumlich verlegen oder ganz absagen, benachrichtigen wir Sie sofort. Sie erhalten bereits bezahlte Teilnahmegebühren zurückerstattet. Denken Sie bitte daran, auch Ihre Hotelreservierung zu stornieren. Die Haftung beschränkt sich grundsätzlich nur auf die Höhe der Teilnahmegebühr, sofern wir die Absage nicht grob fahrlässig verschulden.

Anmeldung

Preis zzgl. MwSt.

420,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift