

Training

Grundlagen der Kundenorientierung

Kundenerwartungen erfüllen und Kundenzufriedenheit steigern.

Strategien um Zielkonflikte im Kundendialog aufzulösen.

Ganz gezielt immer etwas besser werden.

18. April 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 direktem Kundenkontakt z.B. aus Bereichen wie Kundenservice, Disposition, Abfallberatung oder operative Kundenbetreuung.

Nutzen

Kunden gelten als die wichtigsten Personen im Unternehmen. Sollte dies stimmen, müssten wir unseren Kunden alle Wünsche von den Augen ablesen. In der Praxis sieht dies oft anders aus. Die Sperrmüllabfuhr soll in zwei Tagen und nicht erst in drei Wochen erfolgen. Warum kann die Müllabfuhr nicht wie die Tageszeitung im Urlaub einfach abbestellt werden? Wenn die Abfallgebühr schon so hoch ist, erscheint die Sondergebühr auf dem Wertstoffhof ziemlich überzogen. Und die Öffnungszeiten lassen sich mit meiner Berufstätigkeit gar nicht in Einklang bringen.

Am Ende ist Kundenorientierung stets irgendwie ein Spagat. Es ist wichtig, dass sowohl die Kunden als auch die Mitarbeiter/innen in den Betrieben mit den Lösungen und Kompromissen zufrieden sind. Dies setzt gegenseitiges Verständnis und ein abgestimmtes Verhalten im Kundendialog voraus. Das Seminar vermittelt Schritt für Schritt wirksame Methoden und Instrumente für mehr Kundenzufriedenheit. Die Teilnehmer erarbeiten für die tägliche Praxis detaillierte Handlungsempfehlungen, die sich an ihren individuellen Herausforderungen orientieren. Um die Kunden zufrieden stellen zu können, müssen die Mitarbeiter die Bedürfnisse des Kunden erkennen und über die Motive die zu einer Zufriedenheit führen, informiert sein. Aber auch die kommunikativen Kompetenzen und ein abgestimmtes Beratungs- und Dienstleistungsportfolio sind grundlegende Voraussetzung für eine erfolgreiche Kundenorientierung.

18. April 2018 in Mainz

Grundlagen Kundenorientierung

Die Macht des Kunden

- Definition der Kunden von kommunalen Unternehmen.
- Kommunale Unternehmen als Marktteilnehmer im Wettbewerb.
- Über Gebührenschilder und Kunden.

Kundenerwartung und Kundenzufriedenheit

- Die Ausrichtung des Dienstleistungsportfolios.
- Kundenfeedback und Beschwerden.
- Kundenbefragung.

Zielkonflikte im Kundendialog

- Erfüllen oder Ablehnen von Kundenforderungen.
- Abwägen zwischen Wirtschaftlichkeit und Kulanz.
- Hohe Kundenzufriedenheit durch eigenaktive Vorschläge.

Entwicklungspotenziale

- Steigerung der Kundenorientierung.
- Konkreter Maßnahmenplan.
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess.

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