Qualität und Service als Kundenbindungsinstrumente

Qualität hängt von dem ab, was jeder Einzelne dafür tut

Wobei soll mich das Training unterstützen?

Das Training erläutert, warum die Nähe zu in- und externen Kunden und nicht mehr die Größe des Unternehmens über die Verteilung der Märkte entscheidet. Sie prüfen, ob Sie “Qualitäts- und Servicebewußtsein” in Ihrem Unternehmen ausreichend nutzen.

Welche Ziele werden mit diesem Training verfolgt?

Die Teilnehmer ...

... erkennen die Chance, die in kundenorientierten Denkweisen liegt

... wissen, mit welchen Mitteln sie Kunden an das Unternehmen binden

... erkennen “sensible Situationen”, aus Sicht des Kunden, frühzeitig

... überprüfen, als Führungskraft, ihre Einstellung zu ihren internen Kunden, den Mitarbeitern, und erarbeiten ggf. Maßnahmen zur Optimierung

Welche Inhalte werden vermittelt?

* Hintergründe und Ursachen für Kundenverluste
* Schlüssel zum Erfolg: Flexibilität und Innovationsbereitschaft; Leistung und Leidenschaft
* Stufen des Erfolges: Kundenfreundlichkeit; Kundenorientierung; Kundenzufriedenheit und Kundenbegeisterung
* Jeder Mitarbeiter ist auch Kundenmanager

Wer sollte an diesem Training teilnehmen?

Mitarbeiter/innen aller Unternehmensbereiche

Führungskräfte aller Unternehmensbereiche

Wie lange dauert das Training und wann findet es statt?

Trainingsdauer:	1 Tag	10:00 - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine finden Sie in beigefügter Übersicht oder unter www.plum-partner.de

Was kostet die Teilnahme an diesem Training?

Teilnahmegebühr pro Person:	295,00 € zzgl. gesetzl. Mwst. inkl. aller Unterlagen und Arbeitsmaterial
Verpflegungskosten pro Person:	ca. 60,00 € zzgl. gesetzl. Mwst.

Wie werde ich nach dem Training begleitet?

Innerhalb der ersten 12 Wochen nach Ihrer Trainingsteilnahme können Sie zwei 15-minütige Telefoncoachings kostenfrei nutzen. Holen Sie sich individuelle Unterstützung, die den Lerntransfer in Ihre Arbeitsabläufe sichert.

Welche weiteren Trainings stellen eine gute Ergänzung zu diesem Training dar?

* Nutzenargumentationstechniken
* Schwierige Kunden für sich gewinnen