

# Qualität und Service als Kundenbindungsinstrument

## Wer sollte an diesem Training teilnehmen?

Vertriebliche Führungskräfte und Mitarbeiter/Innen, die ihre Entwicklung aktiv vorantreiben wollen

## 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 nutzen.

## Welche Ziele werden mit diesem Training verfolgt?

Die Teilnehmenden...

- ... 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 Mitarbeitenden 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 Mitarbeitende ist auch Kundenmanager

## Wie lange dauert das Training und wann findet es statt?

Dauer: 1 Tag – Beginn: 10:00 Uhr; Ende: 17:00 Uhr

Termine finden Sie in unserer Übersicht auf [www.plum-partner.de](http://www.plum-partner.de)

## Was kostet die Teilnahme an diesem Training?

Teilnahmegebühr, inkl. Übungs- und Arbeitsmaterial, pro Person:  
Verpflegungs- und ggf. Übernachtungskosten, pro Person:

389,00 € zzgl. 19% Mwst  
89,00 € zzgl. 19% Mwst

## Wie werde ich nach dem Training begleitet?

Holen Sie sich individuelle Unterstützung, die Ihnen den Transfer in Ihre persönlichen Arbeitsabläufe nachhaltig sichert. Innerhalb der ersten 12 Wochen nach der Teilnahme nutzen Sie zwei 15-minütige Online-Coachings. Diese sind für alle Teilnehmenden unserer offenen Trainings kostenfrei.