



KUNDENORIENTIERUNG - KUNDENBEZIEHUNGEN AUFBAUEN UND PFLEGEN

1. Was ist Kundenorientierung? Definition und Bedeutung
2. Kundenorientierte Strategie – was Sie verbessern können
3. Wie wir Sie durch Kundenservice-Training unterstützen
4. So agieren Sie kundenorientierter – 3 Erfolgsformeln

1. Was ist Kundenorientierung? Definition und Bedeutung

Unter Kundenorientierung wird die eingehende und kontinuierliche Analyse individueller Kundenwünsche und -erwartungen verstanden mit dem Ziel, dass sich zwischen Unternehmen und Kunden eine langfristig stabile Beziehung aufbaut.

Soweit die Definition. Allerdings ist die Bindung von Kunden bzw. die Etablierung einer Stammkundschaft für viele Firmen schwieriger geworden.

Die Gründe:

- **Rascher technologischer Wandel, Globalisierung und harter Preiskampf verschärfen den Wettbewerb**
- **Vergleichsmöglichkeiten im Internet verleiten Konsumenten zu einem sprunghaften Kaufverhalten**
- **Die Wünsche von Kunden werden insgesamt anspruchsvoller**

Doch gerade vor diesem Hintergrund ist verstärktes kundenorientiertes Handeln ein maßgebender Erfolgsfaktor. Denn zufriedene Kunden wechseln nicht, vielmehr empfehlen Sie Ihre Firma weiter.

In den vergangenen Jahren wurde das Customer Relationship Management dahingehend ausgerichtet, dass sich die Unternehmensaktivitäten an den

Kundenbedürfnissen orientieren, um einen Beziehungsaufbau und eine Beziehungspflege zur jeweiligen Klientel herzustellen.

Das Problem ist jedoch, dass es in vielen Firmen an einer umfassenden, integrativen Strategie fehlt, um nachhaltig die Kundenorientierung zu verbessern und zu steigern.

Oder es scheitert daran, dass die Strategie nicht stringent verfolgt und durchgesetzt wird.

2. Kundenorientierte Strategie – was Sie verbessern können

Mitunter gibt es auffallende Diskrepanzen zwischen Anspruch und Realität von kundenorientiertem Arbeiten in Unternehmen.

Hier tun sich drei zentrale Problemfelder auf. Kurz zusammengefasst sind diese:

- Falsche Einschätzung der eigenen Stärken und Schwächen sowie der Wahrnehmung der Kunden
- Aufgrund der fehlerhaften Selbstanalyse ergeben sich Komplikationen bei der strategischen Ausrichtung der operativen Marketingmaßnahmen
- Dies resultiert zumeist in einer mangelhaften Umsetzung der Maßnahmen. Häufig besteht auch eine geringe Bereitschaft der Firmen-Mitarbeiter zu

kundenorientiertem Verhalten

Führungskräfte sind daher gefordert, die Rahmenbedingungen für kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten im Unternehmen zu verbessern. Ist dies gelungen, sollte die Kundenorientierung gelebt werden.

Indem etwa diese Fragen das Handeln bestimmen:

- Was wünschen meine wichtigsten Kunden?

- Was bedeutet intensive Serviceeinstellung?

- Wie können Beschwerden und herausfordernde Situationen positiv genutzt werden?

- Wie funktioniert eine kundenorientierte Kommunikation?

3. Wie wir Sie durch Kundenservice-Training unterstützen

Das Seminar zur Kunden- und Serviceorientierung richtet sich an Führungskräfte und an alle Mitarbeiter mit intensivem Kundenkontakt.

Mithilfe praxisnaher Übungen und Fallbeispiele erfahren Sie in dem zweitägigen Training, wie Sie Ihr Kundenverständnis ausbauen und eine langfristig stabile und lukrative Kundenbeziehung etablieren.

Dank einer kleinen Gruppengröße von maximal 9 Personen ist eine intensive Lernatmosphäre gegeben, bei der alle Teilnehmer aktiv in die Übungsphasen einbezogen werden.

Der Kurs „kundenorientiertes Verkaufen“ findet in hybrider Form statt – Sie entscheiden, ob Sie online von zu Hause aus oder an einer Präsenzveranstaltung teilnehmen möchten. Generell stellen wir Ihnen für Ihre Weiterbildung ein digitales Paket zur Auswahl, mit dem das Lernen zu jeder Zeit an jedem Ort möglich wird.

4. So agieren Sie kundenorientierter – 3 Erfolgsformeln

Nachfolgend eine kurze Übersicht, wie Sie Kundenorientierung konkret umsetzen:

1. Überzeugen Sie Ihre Kunden durch Ihre Persönlichkeit. Gerade in Zeiten, in denen virtuelles Kaufen Hochkonjunktur hat, wird sich ein enger persönlicher Kontakt zu Ihrer Klientel positiven auswirken.

2. Zufriedenheit der Kunden überprüfen. Finden Sie heraus, ob Ihre Kunden wirklich zufrieden sind – ein steter Informationsaustausch ist daher wichtig. Auf diese Weise können Sie noch schneller und direkter auf die Kundenanforderungen reagieren.

3. Üben Sie sich in Freundlichkeit. Aber ohne dass diese aufgesetzt wirkt. Wenn sich der andere verstanden fühlt, baut sich Vertrauen auf – das wiederum schafft Nähe.



**Gemeinsam.
Lernen für
mehr Wissen.**