



# Seminar Kundenorientierung

## Kundenbindung durch erfolgreiche Kommunikation

### Seminarziele

Erfolgreiche Unternehmen handeln sehr kundenzentriert! In diesem Training zeigen wir Ihnen, wie Sie zu einem Kundenprofi werden und Ihren Kundenkontakt erfolgreich gestalten. Kundenorientierung ist eine innere Haltung, mit der Sie den Wettbewerbsvorteil für Ihr Unternehmen sichern. Lernen Sie Ihren Kunden besser zu verstehen und eine nachhaltige Kundenbeziehung aufzubauen. Sie werden mit den verschiedenen Aspekten der Kundenorientierung vertraut gemacht und erhalten wichtige Anregungen für die Praxis.

### Programminhalte

#### Im Sinne des Kunden handeln: Grundlagen der Kundenorientierung

- Die innere Einstellung: Kundenorientierung leben und Kundennutzen in den Mittelpunkt stellen
- Die eigene Persönlichkeit kennenlernen und für ein kundenzentriertes Verhalten einsetzen
- Aktuelle Standards in kundenorientierten Unternehmen: Beantwortung von Anfragen, Kommunikationsstil, Reaktionszeiten, Servicezeiten und Erreichbarkeit über digitale Medien
- Was bedeutet intensive Serviceeinstellung?

#### Kundenorientierte Kommunikation: Techniken und Tricks

- Auf unterschiedliche Kundentypen eingehen: Persönlichkeitsprofile
- Souveränität: Tipps zum Umgang mit Nervosität und Unsicherheit
- Nachhaltige Kundenbeziehungen aufbauen – Wie realisiere ich die Kundennähe?
- Jede Beschwerde ist eine Chance: das richtige Beschwerdemanagement
- Wie pflege ich Kundenbeziehungen: digitale Medientools – Zoom, Teams, Telefon und Chats
- Zielgruppen-Management statt Produktgruppen-Management
- Lächeltraining und Freundlichkeit
- Techniken, um den Kundennutzen in den Mittelpunkt zu rücken und die Kundenbeziehungen zu stärken

#### Kundenpflege und Betreuung in der Unternehmenspraxis: ein Wettbewerbsvorsprung

- Warum ist Kundenorientierung in allen Bereichen des Unternehmens wichtig?
- Was versteht man unter Kundenorientierung als Prozess?
- Wann führt Kundenorientierung zu einem größeren Erfolg?
- Wie schafft man schnell Sympathie und Vertrauen?
- Wie entwickelt man gemeinsam mit Kunden kreative Lösungen?
- Aus Feedback lernen – wie verwirkliche ich Win-win-

#### Seminarcode

VV5002

#### Teilnehmer

maximal 9 Personen

#### Seminarzeiten

1. Tag: 10:00 - 17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00 - 16:00 Uhr

#### Ort & Termine

##### Münster

23.09.2024 – 24.09.2024  
10.03.2025 – 11.03.2025  
22.09.2025 – 23.09.2025

##### Berlin

29.08.2024 – 30.08.2024  
17.02.2025 – 18.02.2025  
28.08.2025 – 29.08.2025

##### Frankfurt am Main

27.06.2024 – 28.06.2024  
24.07.2025 – 25.07.2025

#### Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen:  
Arbeitsunterlagen,  
Teilnahmezertifikat und  
Mittagessen.



Strategien?

**Methodik**

Aktive Übungssequenzen Gesprächssimulation  
Wahrnehmungsübungen Kurze Trainerinputs Teilnehmer- und  
Trainerfeedback

**Zielgruppe**

Das Seminar „Kundenorientierung“ wendet sich an Mitarbeiter mit intensivem Kundenkontakt (Außendienst, Innendienst), die ihren Erfolg durch Kundenorientierung noch weiter steigern wollen.



## FAX-ANMELDUNG +49 251 20205-99

Internet: [www.kitzmann.biz](http://www.kitzmann.biz)  
E-Mail: [info@kitzmann.biz](mailto:info@kitzmann.biz)  
Telefax: +49 251 20205-99

Ich melde mich/Wir melden uns zu folgender Veranstaltung an:

1. Teilnehmer

\_\_\_\_\_  
Name/Vorname

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Mobilnummer

\_\_\_\_\_  
Veranstaltung                      Seminarcode

\_\_\_\_\_  
Ort                                      Termin

Firmendaten/Rechnungsempfänger

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Rechnung (Name)

\_\_\_\_\_  
Straße/Nummer

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon/Fax

\_\_\_\_\_  
Branche

\_\_\_\_\_  
Datum

2. Teilnehmer

\_\_\_\_\_  
Name/Vorname

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Mobilnummer

\_\_\_\_\_  
Veranstaltung                      Seminarcode

\_\_\_\_\_  
Ort                                      Termin

\_\_\_\_\_  
Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Kundennummer

\_\_\_\_\_  
Anmeldebestätigung (E-Mail)

\_\_\_\_\_  
Unterschrift