

# Kundenorientierung

## Beziehungen zu Kunden erfolgreich gestalten

### Seminarziele

Die Kundenorientierung wird zu einem Schlüsselfaktor für erfolgreiche Unternehmen. Die Teilnehmer werden mit den verschiedenen Aspekten der Kundenorientierung vertraut gemacht und erhalten wichtige Anregungen für die Praxis.

### Programminhalte

- Was heißt Kundenorientierung?
- 5 wichtige Prinzipien zur Kundenorientierung
- Wie erreiche ich eine größere Kundenorientierung?
- Was versteht man unter Beziehungsmanagement?
- Wie lerne ich den Kunden besser kennen?
- Welche Motive haben meine Kunden?
- Was wünschen meine wichtigsten Kunden?
- Wie verwirkliche ich Win-Win-Strategien?
- Wann führt Kundenorientierung zu einem größeren Erfolg?
- Warum ist Kundenorientierung in allen Bereichen des Unternehmens wichtig?
- Was versteht man unter Kundenorientierung als Prozess?
- Warum erreiche ich einen Wettbewerbsvorsprung durch Kundenorientierung?
- Wie realisiere ich die Kundennähe?
- Was bedeutet intensive Serviceeinstellung?
- Lächeltraining und Freundlichkeit
- Wie gestalte ich die Zusammenarbeit mit Zulieferern und Kunden?
- Wie entwickelt man gemeinsam mit Kunden kreative Lösungen?
- Wie schafft man schnell Sympathie und Vertrauen?

### Methodik

Aktive Übungssequenzen, Gesprächssimulation, Wahrnehmungsübungen, kurze Trainerinputs, Teilnehmer- und Trainerfeedback

### Zielgruppe

Das Seminar wendet sich an Mitarbeiter mit intensivem Kundenkontakt (Außen-/Innendienst), die ihren Erfolg durch Kundenorientierung noch weiter steigern möchten.

### Kundenstimmen

„Die kompakte Gruppengröße sowie die Seminare durchführung in angenehmer und lockerer Atmosphäre haben mir besonders gut gefallen.“

*M. Welscheit, Fliesen Welscheit GmbH*

„Ein phantastisches und intensives Arbeiten im Rahmen dieses Trainings! Sehr empfehlenswert!“

*H. Kabitzsch, Akzo Nobel*

### Seminarcode

VV5002

### Teilnehmer

maximal 9 Personen

### Seminarzeiten

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

2. Tag: 09:00 - 16:00 Uhr

### Ort & Termine

#### Münster

20.08.2020 – 21.08.2020

07.12.2020 – 08.12.2020

29.04.2021 – 30.04.2021

23.09.2021 – 24.09.2021

#### Berlin

18.02.2021 – 19.02.2021

30.08.2021 – 31.08.2021

#### Frankfurt am Main

28.06.2021 – 29.06.2021

06.12.2021 – 07.12.2021

### Seminargebühr

980,00 € (zzgl. MwSt.)

1.136,80 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen:  
Arbeitsunterlagen,  
Teilnahmezertifikat, Mittagessen  
und Kaffeepausen.

# FAX-ANMELDUNG +49 251 20205-99

Dorpatweg 10  
48159 Münster  
Germany

Telefon: +49 251 20205-0  
Telefax: +49 251 20205-99

E-Mail: info@kitzmann.biz  
Internet: www.kitzmann.biz

Freecall: 0800 KITZMANN  
0800 54896266

## Ja, ich/wir buche(n) folgendes Seminar:

Seminartitel		
Termin	Seminarort	
1. Teilnehmer/in	Funktion	E-Mail
2. Teilnehmer/in	Funktion	E-Mail

## Ja, ich/wir buche(n) das Aufbauseminar gleich mit:

Titel		
Termin	Ort	
1. Teilnehmer/in	Funktion	E-Mail
2. Teilnehmer/in	Funktion	E-Mail

## Rechnungsanschrift

Firma	Ansprechpartner	
Funktion	Abteilung	
Straße/Hausnummer	PLZ/Ort	
Telefon/Telefax	E-Mail	

Datum/Unterschrift