

## Erfolgsfaktor Kundenorientierung

<b>Zielsetzung</b>	In modernen Unternehmungen ist so gut wie niemand mehr ohne Kundenkontakte – seien es interne oder externe Kunden. Kundenorientierung ist für Unternehmen längst zu einem zentralen Erfolgsfaktor geworden. In diesem Seminar erfahren Sie, was kundenorientiertes Verhalten bedeutet und was eine gelungene Kundenorientierung ausmacht. Sie lernen, weshalb Kundenorientierung in allen Bereichen des Unternehmens wichtig ist und wie Kundenbegeisterung entsteht. Sie erlernen Techniken erfolgreicher Gesprächsführung und wenden diese gleich an.
<b>Kursinhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Alles im Blick: Die Säulen des Unternehmenserfolgs</li><li>■ Was Menschen kaufen: Marken und ihre Wirkung auf uns</li><li>■ Was heisst Kundenorientierung und was macht Kundenzufriedenheit aus?</li><li>■ Kundenbegeisterung durch «Service Excellence»</li><li>■ Perspektivenwechsel: «Meine Kunden und deren Wünsche»</li><li>■ Die Macht der Sprache – Das kleine 1 x 1 in der Kommunikation mit Kunden</li><li>■ Erfolgreiche Gesprächsführung</li><li>■ Kundenreaktionen als Chance – Umgang mit «schwierigen» Zeitgenossen</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Alle Mitarbeitenden, die im direkten oder indirekten Kundenkontakt stehen.
<b>Daten</b>	<b>Mittwoch, 23. Januar 2019 in Rickenbach</b> <b>Montag, 26. August 2019 in Dietikon</b>
<b>Zeit</b>	09.00 – 16.30 h
<b>Referentin</b>	Isabelle Decurtins
<b>Kurskosten</b>	CHF 550 Allpura-Mitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial CHF 690 Nichtmitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial
<b>Gruppengrösse</b>	8 bis 14 Personen
<b>Anmeldeschluss</b>	Mittwoch, 26. Dezember 2018 Montag, 29. Juli 2019