



BBP Bildung+Beratung - Floraweg 10 - 5606 Dintikon  
Telefon 056 624 12 22 - Fax 056 624 12 23 - info@bbp-bildung.ch - www.bbp-bildung.ch

## Kundenorientierung

### Gesamtheitliche Kundenorientierung als Erfolgsfaktor

Kundenorientierung beinhaltet sämtliche Massnahmen die zum Ziel haben, die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung zu erhöhen.

Die Voraussetzung für eine gute Kundenbeziehung ist die kundenorientierte Einstellung aller Mitarbeitenden, von der Unternehmensleitung bis zu den Lernenden. Kundenorientiertes Denken und Handeln bestimmt, wie fest die Kundschaft sich an Ihr Unternehmen binden lässt. Ein sehr wichtiger Faktor ist - nebst allen Massnahmen des Marketings - wie sich die einzelnen Mitarbeitenden den Kunden gegenüber verhalten.

Preis-, Produkte- und Dienstleistungsunterschiede werden immer kleiner und verlieren deshalb auch immer mehr an Bedeutung. Die Kunden, die auf ein Unternehmen vertrauen und sich dort "gut aufgehoben fühlen", entscheiden mittel- und langfristig auf einer emotionalen Basis, welche hochgradig von der Art des persönlichen Verhaltens der Mitarbeitenden abhängt.

Dieses Seminar bietet die Möglichkeit, sich anhand von Grundlagenkenntnissen, Beispielen und äusserst praxisnahen Übungen ein hochwertiges Wissen und Können zu erarbeiten.

#### Seminarziel

Die Teilnehmenden

- können sich gegenüber Ihren Kunden optimal verhalten = kundenorientiert
- können bei Reklamationen optimal reagieren
- wirken als Imageträger Ihres Unternehmens
- kennen sich selbst besser und können Ihr persönliches Verhalten einschätzen und optimieren

#### Seminarinhalt

- Grundlagen der Kundenorientierung
- Bedeutung der Kunden als Lebensader eines Unternehmens
- Erwartungen von Kunden bezüglich Kundenorientierung
- Kommunikation mit Kunden
- Auf Kunden eingehen
- Präsentation der Produkte oder Dienstleistungen
- Entgegennahme und Behandlung von Reklamationen
- Die Selbstmotivation
- Umgang mit Kunden und Arbeitskollegen
- Informationsaustausch intern und extern

#### Ihr Nutzen

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Senkung der Reklamationsrate
- Verbesserung des Zusammenarbeitsklimas
- Erhöhung der Kundenbindung
- Senkung der Kundenverlustrate
- Aufbau einer kundenorientierten Unternehmenskultur

#### Lehrmittel / Methodik

Handbuch, Checklisten, Arbeitsblätter, Unterlagen der Teilnehmenden

Rollenspiele mit Videoanalyse durch Trainer und Teilnehmende

Zu den verschiedenen Themenkreisen wird die jeweils geeignetste Methodik eingesetzt:  
Moderation / Fallbeispiele der Teilnehmenden / Einzel- und Gruppenarbeiten

#### Voraussetzungen

Es sind keine speziellen Voraussetzungen notwendig. Von Vorteil sind erste Erfahrungen im Kontakt mit Kunden.

#### Teilnehmende

Alle Mitarbeitenden eines Unternehmens, die direkt oder indirekt mit und für Kunden arbeiten.

#### Anzahl Teilnehmende

- optimalerweise sollten maximal 8 Personen an diesem Seminar teilnehmen

#### Seminarleitung

Die Seminarleitung verfügt über langjährige Erfahrung in der Kundenbetreuung und führt auch kundenorientierte Strukturen in Unternehmen ein.

#### Seminardauer

Dieses Seminar dauert

- zwei Tage, verteilt auf mindestens zwei Wochen
- jeweils von 9.00 - 17.00 Uhr

#### Firmenseminar

Dieses Seminar führen wir ausschliesslich als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein E-Mail an

[info@bbp-bildung.ch](mailto:info@bbp-bildung.ch)