

## So könnte Ihr Angebot aussehen

<b>Thema</b>	Kundenorientiertes Verhalten
<b>Ziele</b>	Kundenbeziehungen festigen Sicherheit im Kundenkontakt gewinnen Kundenbindung und unternehmerischen Erfolg verbessern
<b>Inhalt</b>	Wie lassen sich Kundenbeziehungen festigen oder verlieren? Welche Einstellungen und Verhalten sind im Kundenkontakt wichtig? Einfühlungsvermögen zeigen Klare Informationen einholen und vermitteln Mehr leisten als erwartet Eigene Dienstleistungen und positive Beziehung betonen Erfolgsfaktoren im Kundenkontakt festigen
<b>Ihr Nutzen</b>	Sie erkennen die Bedeutung der kundenorientierten Kommunikation Sie überprüfen Ihre Organisation und Kommunikation Sie optimieren die Dienstleistungs-Fähigkeiten Sie verbessern die Kundenbeziehungen Sie schaffen noch mehr zufriedene Kunden
<b>Zielgruppe</b>	alle, welche Kontakt mit Kunden pflegen
<b>Teilnehmende</b>	max. 12 Teilnehmende
<b>Dauer</b>	2 Tage Intensiv-Training
<b>Budget</b>	Nach Vereinbarung und Richtlinien des Ausbilder-Verbandes; inkl. Vorbereitung, Dokumentation, Trainings-Material, zuzüglich Fahrspesen
<b>Unterlagen</b>	Seminar-Dokumentation, Literatur-Liste
<b>Methodik</b>	Kurz-Vorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Fallbeispiele
<b>Hilfsmittel</b>	Flip-Chart, Hellraumprojektor, Pinwand
<b>Vorbereitung</b>	Fragen und Beispiele sammeln
<b>Transfer</b>	Gemeinsame Vereinbarungen und persönliches Lernprotokoll
<b>Ihre Bedürfnisse</b>	