



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

### Kundenorientiertes Verhalten 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 ein gutes Basiswissen 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
- Erwartungen von Kunden bezüglich Kundenorientierung
- Kommunikation mit Kunden
- Auf Kunden eingehen - Empathie
- Entgegennahme und Behandlung von Reklamationen
- Die Selbstmotivation
- Umgang mit Kunden und Arbeitskollegen

### Ihr Nutzen

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Senkung der Reklamationsrate
- Verbesserung des Zusammen Arbeitsklimas

### Lehrmittel / Methodik

Vorbereitung: Die Teilnehmenden beantworten vor dem Seminar einen Fragebogen, welcher der Seminarleitung zur ziel- und teilnehmerorientierten Vorbereitung dient.

Der Seminarinhalt wird praxisorientiert vermittelt. Auf die persönlichen Situationen der Teilnehmenden wird gezielt eingegangen.

Der Praxistransfer erfolgt durch Referate, Moderation und Gruppenarbeiten.

Das Seminar-Handbuch dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Seminar und kann nach dem Seminar als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden. Die Formulare und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download (Word).

### Voraussetzungen

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

### Teilnehmende

Alle Mitarbeitenden eines Unternehmens, die im direkt oder indirekt Kundenkontakt stehen.

### Anzahl Teilnehmende

- Es können maximal 10 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

- einen Tag
- 09.00 - 17.00 Uhr

oder bei mehreren Gruppen

- zwei halbe Tage
- 09.00 - 12.30 und/oder 13.30 - 17.00 Uhr

### Optionales ERFA-Treffen

Um die Nachhaltigkeit dieses Seminars zu optimieren, kann zusätzlich ein Erfahrungsaustausch-Treffen gebucht werden. Dieses findet ca. 2-3 Monate nach dem Seminar statt.

Das optionale ERFA-Treffen dauert

- ½ Tag
- von 13.30 - 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

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