



### Der Kunde ist König: Professionelle Service- und Kundendienstleistung

**Kurs-Nr.:** 031 003 08 01

**Datum:** 2 Tage

**Anmeldeschluss:** Anfragen sind jederzeit möglich

► **Zielgruppe**

Abteilungen, Referate, Arbeitsgruppen/-teams, die Ihre Außenwirkung hinsichtlich des Dienstleistungsgedankens überprüfen und verbessern wollen

► **Voraussetzungen**

Zeitnahe, konkrete Umsetzung der Ergebnisse des Workshops

► **Tagungsort**

Münster

► **Teilnehmerzahl**

Individuell

► **Seminarziel**

In der heutigen Zeit zeichnen sich Organisationen immer stärker durch einen guten Service und professionelle Kundendienstleistung aus. In diesem Seminar können Sie die eigene Funktion und Aufgabe als Visitenkarte der Organisation gegenüber Kolleginnen/Kollegen, Besucherinnen/Besucher sowie Kooperationspartnern reflektieren. Wünsche und Anregungen bezüglich der Inhalte und der Form des Seminars können Sie jederzeit äußern. Somit können Sie diese Tage aktiv mitgestalten.

Sie werden die eigenen internen und externen Kundenbeziehungen analysieren und darüber hinaus auf die systematische Verbesserung der externen und internen Kommunikation hinarbeiten. Die Sicherheit in der Kommunikation mit Ihren Kunden können Sie maßgeblich erhöhen. Der Umgang mit von Ihnen als schwierig empfunden Situationen soll möglichst praxisnah eingeübt werden.

► **Seminarinhalte**

- Die Bedeutung von Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit für mich persönlich und für die Organisation
- Identifizierung der internen und externen Kunden
- Nutzen von verstärkter Kundenorientierung
- Strategien zur Verbesserung von Kundenorientierung
- Möglichkeiten und Maßnahmen
- Kommunikation im Kontext von Kundenorientierung
- Umgang mit schwierigen Kunden

► **Lehrmethoden**

- Kurzvorträge
- Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit
- Erfahrungsaustausch und Diskussion
- Praktische Übungen

► **Referent/in**

Frau Manuela Bulgrin, Soencksen & Teilhaber GmbH, Berge

► **Seminarpreis**

Individuell, je nach Bedarf und Gruppengröße

► **Ansprechpartner/in**

Ina Neuenfeld, Tel.: 0251 591-3354