

# **Kunden begeistern**

**Erfolgreich im Wettbewerb mit  
kundenorientiertem Servicemanagement  
wertschätzender Kommunikation**

## Seminarinhalte „Kunden Begeistern“

---

### Qualität als Unternehmensphilosophie

- Interne Kunden ⇔ Externe Kunden
- Der Maßstab für Qualität lautet: „Null Fehler“
- Auswirkungen der stetigen Qualitätsverbesserung

### Kundenorientierung geht jeden an!

- Überdenken Sie Ihre Einstellung
  - Meine innere Einstellung zu mir selbst und anderen
  - Was ist ein Kunde?
  - Was bringt Kundenorientierung dem Kunden?
  - Was bringt Kundenorientierung dem Unternehmen?

### Unser Ziel: Kundenzufriedenheit

- Kundenbindung
- Kundenbetreuung / Kundenservice

### Praktische Tipps zu Kundenbindungsmaßnahmen und zum Aufbau eines Kundenbeziehungsmanagements

- Checkliste zur Kundenorientierung
- Zauberformel Beziehungsmanagement
- Empfehlungen

### Kundeninformationsdatei

- Stärken- / Schwächen-Profil
- Übungsblatt: Stärken- / Schwächen-Profil zur Kundenorientierung
- Umgang mit Kunden
  - Die Ebenen der Kommunikation
  - Die Kommunikation in Familien und Unternehmen (Ausgangssituation)
  - Der Feed Back-Prozess
  - Konflikt-Lösungsstrategien
  - Die Problem (Konflikt)-Analyse
  - Das Sender-Empfänger Modell nach (Friedemann Schulz von Thun)
  - Das Vier-Seiten-Modell nach (Friedemann Schulz von Thun)
  - Das Drama-Dreieck
  - Das Konflikt-Gespräch

### Gesprächstechniken

- Wer fragt, der führt – wer argumentiert, verliert!
- Die offene Frage
- Die geschlossene Frage
- Die Alternativfrage:
- Reden Sie nicht, fragen Sie!**

Aktiv Hinhören

### Kontrolle und Feedback

### Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung

- Abbau von Hemmschwellen und Hindernissen
  - Einwandbehandlung
  - 10 dialektische Möglichkeiten zur Einwandbehandlung
  - Abfangformulierungen zur Einwandbehandlung

### Die Gesprächssteuerung

- Sprachliche Instrumente
- Effektives Sprechen
- Negative Formulierungen positiv ausdrücken
- Killerphrasen

## Seminarinhalte „Kunden Begeistern“

---

**Tages-Clearing**

**Praktische Übungen**