

Lernziele

„Kundenorientierung“

1. Was wünschen sich Kunden?
(...wenn wir uns am Kunden orientieren)
2. Was verärgert die Kunden?
3. Was ist in der Kundenbetreuung zu beachten?
4. Welches sind die Qualitäts- und
Zufriedenheitsfaktoren
(...wenn wir dem Kunden Orientierung geben möchten)
5. Wie können Kundenbetreuung und Kundenservice
in Ihrem Unternehmen verbessert werden?