

Kundenorientierung

Von und mit Werner Bierend

Video Inhalte-Protokoll

Füllen Sie die Leerfelder mit den im Video angesprochenen Inhalten. So ist sichergestellt, dass sich der Lernerfolg noch intensiver einprägt.

I. Am Kunden orientieren

Zufriedenheit beim Kunden bindet ihn langfristig

1. Was sich Kunden wünschen:

- Aufmerksamkeit
- _____
- _____
- _____

2. Was verärgert Kunden:

- Kauderwelsch rund um das Produkt
- _____
- _____
- _____

Kunden denken nicht _____

3. Kundenorientierung ist Einstellungssache, es geht darum den Kunden mit allen seinen Fehlern so zu akzeptieren wie er ist:

- sensibel / er will eine vertrauensvolle Beziehung beim Kauf
- _____
- _____
- _____

4. Eine positive Einstellung zum Kunden, trotz seiner Unzulänglichkeit, ist entscheidend. Wer Schwierigkeiten hat, _____ aufzubauen, ist an den Kontaktstellen zum Kunden fehl am Platz.

5. Gute Produkte sind nur _____ für ein Geschäft. Vermeiden Sie Produktverliebtheit und statuen Sie das Produkt nur mit dem aus, was der Kunde wirklich braucht (Bohrmaschine).

6. Fazit zu „am Kunden orientieren“:

- Kunden _____ und beobachten
- _____ institutionalisieren

Kundenorientierung

Von und mit Werner Bierend

Video Inhalte-Protokoll

II. Kunden Orientierung geben

7. Zufriedenheit entsteht im Bauch. Welches sind die wichtigsten Faktoren auf dem Weg dorthin?

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Wenn Sie 1 bis 2 Begeisterungsfaktoren bieten können, ist das völlig ausreichend.

8. Serving is believing! Geben Sie einzelne Merkmale als _____, es sind Begeisterungsfaktoren.

Bei Nichterfüllung müssen Sie bluten, z.B. durch

- _____
- _____ oder
- _____.

9. Fazit:

- Kundenorientierung ist _____
- Kundenzufriedenheit ist _____

Was kann ich für mich in Zukunft umsetzen? Meine Ideen dazu!
