

Lernziele

„Kundenorientierung“

1. Was wünschen sich Kunden?

- Aufmerksamkeit
- Konzentration auf das Wesentliche
- Service
- Vertrauen
- Bequemlichkeit

2. Was verärgert die Kunden?

- Kauderwelsch rund um das Produkt
- Schlechter Service
- Nicht eingehaltene Versprechen
- Desinteresse und Arroganz
- Ignoranz

3. Was ist in der Kundenbetreuung zu beachten?

- Kunde sucht eine vertrauensvolle Beziehung zum Ansprechpartner
- Kunde ist meist unvollständig informiert
- Kunde ist ungeschickt in der Formulierung seiner Bedürfnisse

Fazit: Kundenorientierung ist Einstellungssache

4. Welches sind die Qualitäts- und Zufriedenheits-Faktoren ?

- Nice-to-have-Faktoren
- Basisfaktoren
- Leistungsfaktoren
- Begeisterungsfaktoren
- Over-kill-Faktoren

5. Wie können Kundenbetreuung und Kundenservice in Ihrem Unternehmen verbessert werden?

- Servicegarantien
- Community Management

Fazit: Kundenzufriedenheit ist Verhaltenssteuerung