ERFOLGSFAKTOR KUNDENORIENTIERUNG UND SERVICEVERHALTEN

IHR NUTZEN

Im weltweiten Wettbewerb sind erfolgreiche Kundenbeziehungen äußerst wichtig. Jeder Kontakt mit Kunden ist auch ein Bewährungsmoment und hinterlässt bei den Kunden einen (ersten) Eindruck. Ihr Verhalten hat Auswirkungen auf den geschäftlichen Erfolg und das Image Ihres Unternehmens.

Lernen Sie in diesem Seminar den Kunden und seine Bedürfnisse besser kennen. Erfahren Sie, dass Kundenorientierung nicht nur Spaß macht, sondern auch sehr effektiv sein kann.

Überzeugen Sie durch ein sicheres, freundliches und partnerschaftliches Auftreten im Umgang mit den Kunden. Tragen Sie so zu einer langfristigen Kundenbindung bei.

INHALTE

- Der erste Kundenkontakt und der erste Eindruck
- Ihre grundlegende Serviceeinstellung
- Was erwarten Ihre Kunden von Ihnen?
- Kundenwünsche analysieren und verstehen
- Würden Sie Ihre eigenen Leistungen und Produkte kaufen?
- Prozessabläufe aus Sicht des Kunden hinterfragen und optimieren
- Sicherheit, Flexibilität und natürliche Freundlichkeit ausstrahlen
- Souverän in Kundengesprächen kommunizieren
- Das äußere Erscheinungsbild und seine Wirkung

METHODEN

Theoretischer Hintergrund, Fallbeispiele, praktische Übungen und Rollenspiele, Einzel- und Gruppenarbeiten

© 16.11.2026 Kai Worrings Seminare

ZIELGRUPPE

Kundenbetreuer und Servicemitarbeiter sowie alle Fach- und Führungskräfte mit häufigen Kundenkontakten

---

6 - 12 Personen 1 Tag

© 16.11.2026 Kai Worrings Seminare