

## Servicemanagement

In Zeiten immer schwieriger werdender Auftragsbeschaffung wird der Faktor Service mitunter zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Mit diesem Seminar erhalten Führungskräfte und Mitarbeiter sofortige Umsetzungsmöglichkeiten zur Verbesserung von Kundenbeziehungen und der aktiven Gestaltung praxisgerechter Kundenbindung und Kundenbetreuung.

- **Einleitung**

- Was ist Erfolg?

- **Zielsetzung / Zielerreichung**

- Warum brauchen wir überhaupt Ziele?
- Wie Sie Ihre Ziele erfolgreich realisieren
- Wichtige Grundsätze zur Zielvereinbarung
- Vom Ziel zur Zielvereinbarung
- Richtziel - Grobziel - Feinziel
- Zielmanagement - Zielkontrolle

- **Qualität**

- **Kundenorientierung geht jeden an!**

- Überdenken Sie Ihre Einstellung
- Das Zusammenspiel von Kundenerwartung und Kundenzufriedenheit
- Was bringt Kundenorientierung dem Kunden?
- Ermittlung der Kundenzufriedenheit
- Der WOW - Effekt
- Kundenzufriedenheit und Preistoleranz
- Ergebnis: Was wird aus meinem Kunden?
- Was bringt Kundenorientierung dem Unternehmen?

- **Beziehungsmanagement**

- Verbesserungen der innerbetrieblichen Beziehungen
- Zauberformel Beziehungsmanagement

- **Empfehlungsmarketing**

- **Kompetenzen, die einen Top-Servicemitarbeiter auszeichnen**

- **Tages-Clearing**