



## Programmbeschreibung

### Mit Kunden- und Servicekompetenz begeistern

#### Worum geht es in diesem Training?

Wirklich gelebte Kundenkompetenz ist eine persönliche Einstellungssache und verlangt nach einer entsprechenden Unternehmenskultur. Noch so trendige CRM-Lösungen bringen wenig, wenn die Mitarbeiter mit täglichem Kundenkontakt sich nicht kunden- und serviceorientiert verhalten. Das alles kann man lernen, wenn man will und den Sinn für sich, sein Unternehmen und vor allem für die Kunden einsieht.

#### Was bringt Ihnen dieses Training?

Der Hauptnutzen für Sie liegt darin, dass Sie für sich eine klare Entscheidung zu Gunsten Ihrer Kunden treffen. Sie erlernen praxisgerecht, pragmatisch und überzeugt sich kunden- und serviceorientiert zu verhalten. Sie bekommen zu Ihrer heutigen Berufstätigkeit eine zusätzliche Kompetenz.

#### Ihr Nutzen und Ergebnisse

- Sie begreifen die zentrale Bedeutung von Kundenorientierung für Ihre Firma
- Sie lernen, wie Sie mit Ihrer Grundeinstellung Kunden begeistern können
- Sie können die wirklichen Kundenbedürfnisse Ihrer Zielgruppe ergründen
- Sie können auch schwierige Kundensituationen meistern und positiv nutzen
- Sie verkaufen jeden Tag sich selbst und Ihre Firma auf hohem Niveau
- Sie erbringen auch intern gerne professionellen Service

#### Themen und Aspekte

Veränderungen in der Arbeitswelt	Kundenfreundliche Kommunikation
Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit	Umgang mit Emotionen, Kundentypen
Die Service-Profit Kette und interner Service	Kundenstrategien für Begeisterung
Menschenkenntnis und Kundenbedürfnisse	Selbstmotivation und Eigeninitiative
Der erste Eindruck und die eigene Wirkung	Umsetzung und Praxistransfer

#### Methodik und Prinzipien

- **Qualität** steht über allem, dh. die Bedürfnisse der Teilnehmenden
- **Praxis** steht im Vordergrund, dh. 20% Theorie und 80% Praxis
- **Ethik** ist zentral, dh. Achtung der Grundwerte, Respekt und Tugenden
- **Didaktik**, dh. das Ermöglichen von Lernfreude, Erfahrung und Erkenntnis
- **Methoden** aus der Erwachsenenbildung, kurzweilig und abwechslungsreich

#### Der Prozess

Lernprozess	Praxistransfer	Erfolgskontrolle
Interesse und Freude	Sinn und Wille	Kurzfristige Resultate
Prinzipien, Grundlagen	Ziele, Teilziele	Kleine Erfolgserlebnisse
Praxisbeispiele, Übungen	Kleine tägliche Schritte	Feedbackgespräche
Interaktion, Erkenntnisse	Wochen- und Tagesplan	Follow-up, Refresh

#### Durchführung

#### Firmenspezifisch

Zielgruppen: Alle Mitarbeiter mit täglichem Kundenkontakt  
 Ort: Firmenintern oder extern  
 Dauer: 2 \* ½ Tag  
 Termine: Nach Vereinbarung  
 Teilnehmer: Gruppen von 6-12 Personen  
 Leistungen: Training, Handbuch, Zertifikat  
 Trainer: Marcel Zünd

#### Das Trainingskonzept

**markettraining** ist seit zehn Jahren ein erfolgreicher Realisator von praxisnaher betrieblicher Weiterbildung mit Trainings und Coaching. Das Erfolgsrezept ist einfach und wirkungsvoll:

„Gesagt ist noch lange nicht gesagt, gehört, verstanden, einverstanden, getan und gekonnt“

Marcel Zünd

#### Das andere Training:

##### 1. Ihre Motivation

Sie wollen sich weiter entwickeln. Formale Ausbildungen haben Sie genug. Sie wollen mehr Handlungskompetenz im täglichen Umgang mit Kunden, Lieferanten und Partnern.

##### 2. Ihre Situation

In Ihrem Unternehmen stehen Veränderungen an. Sie wollen mehr Arbeitszufriedenheit. Sie wollen ausgehend von Ihrer persönlichen Situation einen gezielten Schritte weiter kommen.

##### 3. Ihre Persönlichkeit

Sie wollen persönlich einen Schritt näher zu Ihrem wahren Kern vorstossen. Sie übernehmen für sich die Verantwortung.

##### 4. Ihre Arbeit

Sie wollen keine neuen Theorien, sondern praktische Methoden und Werkzeuge, welche Sie sofort in Ihrem Tagesgeschäft wirkungsvoll einsetzen können.

##### 5. Ihre Lernfreude

Sie wollen mit Freude und Spass lernen. Sie wollen sich wohlfühlen und gestärkt aus dem Training kommen.

##### 6. Ihre Ziele

Sie wissen, dass es konkrete und messbare Ziele und Teilziele sowie eine verbindliche Entscheidung braucht, damit Sie das Gelernte umsetzen.

##### 7. Ihre Veränderung

Sie profitieren persönlich am meisten, weil Sie schnell merken, dass es in der Praxis funktioniert.

#### Carpe Diem

#### markettraining

Zürcherstrasse 12  
 8400 Winterthur  
 052 262 70 60  
 079 631 40 05

[www.markettraining.ch](http://www.markettraining.ch)  
[zuend@markettraining.ch](mailto:zuend@markettraining.ch)