

## SERVICEORIENTIERUNG: KUNDENORIENTIERT DENKEN UND HANDELN

---

Im Zeitalter der Dienstleistung besteht für alle Mitarbeiter die Anforderung, ihr Verhalten dem Kunden gegenüber kritisch zu überprüfen und gegebenenfalls ihre Kundenorientierung zu verstärken. Die Teilnehmer des Trainings erhalten Rückmeldung über die Wirkung ihres Verhaltens im Kundenkontakt und erweitern ihr Gespür für die Bedürfnisse und das Anliegen des Kunden.

Themenschwerpunkte:

- ! Kundenorientiert denken und handeln
- ! Kundenorientierte Gesprächsführung: Was will der Kunde?
- ! Kundenorientierung im Vertriebsprozess
- ! Unterschiede, die einen Unterschied machen

Dauer: zwei Tage

