

KUNDENERLEBNISTAG

Kundenorientiertes Denken, Handeln und Fühlen funktioniert am besten, wenn wir uns bewusst mit unserer eigenen Sichtweise als Kunden auseinandersetzen. Gerade im Zeitalter der Digitalisierung wird einer der Erfolgsfaktoren sein, sich noch intensiver mit der Kundensichtweise online- und offline zu befassen.

ABLAUF

- + Wir tauchen abseits des Seminarraums in die Welt der Kunden ein und setzen uns die Kundenbrille auf.
- + In zumeist branchenfremder Umgebung erarbeiten wir die eigene Kundensichtweise DIGITAL UND ANALOG und begeben uns auf neue Wahrnehmungsebenen.
- + Durch die bewusst erlebten Situationen als Kunden können wir uns noch besser in unsere Kunden hinein fühlen.
- + Unser Kundenverständnis wird gefördert und die Handlungskompetenz steigt.
- + Die Sensibilität für Kundensituationen und die Beobachtungsgabe werden geschärft.
- + Die neuen Sichtweisen analysiert in das eigene Unternehmen transferiert.

INHALTE

- ✿ Was Kundenorientierung und Kundennähe bedeutet.
- ✿ Warum das gute Kundenerlebnis im Zeitalter der Digitalisierung noch wichtiger sein wird.
- ✿ Warum Servicequalität so bedeutsam ist.
- ✿ Wie Kunden Qualität bewerten und erleben.
- ✿ Was kundenorientiert Fühlen, Denken und Handeln bedeutet.
- ✿ Wie wir uns gezielt und systematisch in unsere Kunden hineinversetzen können.
- ✿ Wie die neuen Sichtweisen gewinnbringend einsetzen können.

METHODEN

- ✿ Kurze fachliche Einführung und gemeinsame Erarbeitung der Kernpunkte
- ✿ Der Fokus liegt am erlebnisorientierten Training in der Kundenwelt mit der **KUNDENBRILLEN-SAFARI BY SONJA HARTL**

DAUER

- ✿ 1 oder 2 Tage zu je 8 Stunden
- ✿ auch als Staffel zu 2 x 4 Stunden oder 4 x 4 Stunden buchbar

ZIELGRUPPE

- ✿ All Ihre Mitarbeiter - egal ob mit oder ohne Kundenkontakt
- ✿ **Auch als Intensiv EINZELCOACHING bzw. in KLEINSTGRUPPEN für Unternehmer und/oder Führungskräfte buchbar!**

TEILNEHMERANZAHL

- ✿ nach Absprache

KOSTEN

- ✿ Gerne erstelle ich Ihnen ein individuelles Angebot nach Ihren Anforderungen.