



Der Mitarbeiter als Aushängeschild Kundenorientierung für Nicht-Verkäufer

Zielgruppe:

- ➔ IngenieurInnen und TechnikerInnen
- ➔ Support MitarbeiterInnen
- ➔ MitarbeiterInnen im Service-Bereich
- ➔ MitarbeiterInnen aller Unternehmensbereiche, die nicht täglich im direkten Kundenkontakt stehen

Ihr Nutzen:

- ➔ Sie erkennen die Bedeutung von Kundenorientierung als Schlüsselfaktor für den Erfolg aller Bereiche im Unternehmen
- ➔ Sie werden mit den verschiedenen Aspekten der Kundenorientierung vertraut und können diese entsprechend einsetzen
- ➔ Sie erhalten wichtige Anregungen und Werkzeuge für die Praxis

Seminarinhalte:

- ➔ Was heißt Kundenorientierung?
- ➔ Warum ist Kundenorientierung in allen Bereichen des Unternehmens wichtig?
- ➔ Was bedeutet intensive Serviceeinstellung?
- ➔ Die innere Einstellung zählt – Lächeln und Freundlichkeit
- ➔ Wie erreiche ich eine größere Kundenorientierung?
- ➔ Was versteht man unter Beziehungsmanagement?
- ➔ Wie lerne ich den Kunden besser kennen?
- ➔ Welche Motive haben meine Kunden?
- ➔ Wie verwirkliche ich Gewinner-Gewinner-Strategien?

Interne Seminare:

Dauer: 2 Tage
Optional: 1 Tag Follow-Up oder Einzelcoachings nach Vereinbarung

Offene Seminare:

Dauer: 2 Tage + 1 Tag Follow Up
Termine: 13.-14.03.2012 Follow-Up: 30.04.2012
 18.-19.09.2012 Follow-Up: 29.10.2012
Investition: € 1.190,- zzgl. Ust + Verpflegung
 € 895,- zzgl. USt ab dem 2. Teilnehmer desselben Unternehmen

Trainerin:

Ilse Maria Adametz-Houston

College „Sales and Marketing“ am College of Alameda/Kalifornien. Führungserfahrung im Bereich Finanzdienstleistung und Wellness. Ausbildung zum Kommunikationstrainer bei Fr. Mag. Masha Ibeschitz. NLP Ausbildung bei Dr. Gundl Kutschera. Ausbildung „Integrative Supervision und Coaching“ bei Dr. René Reichl/NÖLAK. Seit 1996 selbständige Trainerin, Supervisorin und Coach, mit den Schwerpunkten Führung, Teamentwicklung, Kundenbetreuung und Konfliktmanagement. Spezielle Weiterbildung in systemischer Aufstellung, provokativer Therapie und Gestaltpädagogik.

Information & Anmeldung:

Nadine Kocian
Tel.: 01-890 55 48 DW 12
Mail: nadine.kocian@seminardmc.at

www.seminardmc.at