

Kundenorientierung

Kernidee

Unsere Gesellschaft hat sich in allen Arbeitsbereichen von einer Industrienation zu einer Dienstleistungsgesellschaft gewandelt. Die Orientierung hin zum Kunden ist überall spürbar. Gleichzeitig steigen damit auch die Erwartungen der Kunden. Hier vor allem nicht nur an das Ergebnis, sondern vor allem an die Art und Weise, wie sie behandelt werden. Der Umgang mit den jeweiligen Kunden ist für Unternehmen zur zentralen Bedeutung, auch hinsichtlich des Wettbewerbs, geworden. Service ist in seinem Ergebnis vor allem ein Gefühl, das jedoch mit klarem Handwerkszeug gelebt werden kann.

Inhalte

- [Meine Rolle als Dienstleister](#)
- [Service wird im Bauch erlebt](#)
- [Elemente des 1. Eindrucks](#)
- [kundenorientierte Formulierungen](#)
- [Sahnehäubchen im Service](#)

Effekte

Sie setzen sich mit Serviceeinstellungen auseinander, überprüfen Ihre eigene Haltung und erhalten wichtige Anregungen für Ihr Unternehmen. Sie lernen die psychologischen Hintergründe kennen, wie und durch was Kundenorientierung wirksam wird. Dabei bekommen Sie praktische Tipps aus allen Bereichen des Service, von Begrüßung und Verabschiedung bis hin zur Kommunikation. Freundlichkeit wird für Ihre Arbeit definiert.

Zielgruppe

Mitarbeiter, die neu ins Dienstleistungsgewerbe einsteigen

Dauer

1 Tag