

# Top-Zufriedenheit durch exzellente Dienstleistung und Kundenorientierung

**für** Fach- und Führungskräfte mit Kundenkontakt  
**Termin(e)** 15.05.2020 in Chemnitz  
**Alternativtermin(e)** 26.02.2021 in Dresden  
 jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Dozent** Tom Steinborn-Henke

## Thema

Für viele Unternehmen hat die Zufriedenheit ihrer Kunden höchste Priorität. Um Kunden langfristig zu überzeugen, kommt es aber nicht nur auf eine hohe Qualität der Produkte an, sondern auch auf eine herausragende Service- und Kundenorientierung. Im Angesicht steigender Wettbewerbsintensität, Globalisierung und dynamischer Märkte bedeutet das für Unternehmen aber eine große Herausforderung. In diesem Seminar zeigen wir Ihnen, wie Sie professionell mit Ihren Kunden umgehen und mit einer exzellenten Kundenorientierung und Dienstleistung Ihren Unternehmenserfolg sichern.

## Ihr Nutzen

- Sie lernen, Dienstleistung und Kundenorientierung nachhaltig umzusetzen.
- Sie erhalten Inspirationen, Ihre Kunden durch einen professionellen und authentischen Auftritt für Ihr Unternehmen und sich zu gewinnen.
- Sie werden für Ihre eigene Einstellung, Ihr Auftreten und Ihr Verhalten sensibilisiert.
- Sie üben sich in achtsamer Kommunikation und im professionellen Umgang mit Ihren Kunden.
- Sie gehen mit Beschwerden und Kundenreaktionen professionell um.

Anmeldung zum Seminar:  
**Top-Zufriedenheit durch exzellente Dienstleistung und Kundenorientierung**

- am 15.05.2020 in Chemnitz (22-1706)  
 am 26.02.2021 in Dresden (67-2651)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung  
 per Fax 0351 8322-422  
 per E-Mail [Kontakt@RKWcampus.de](mailto:Kontakt@RKWcampus.de)  
 Internet [www.RKWcampus.de](http://www.RKWcampus.de)

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Firma/Anschrift .....

Telefon/Fax ..... Beschäftigte ..... Branche .....

E-Mail ..... Datum/Unterschrift .....

## Methodik

Inputpräsentationen, moderiertem Erfahrungsaustausch, Arbeit in Kleingruppen sowie Erfahrungslernen in interaktiven Übungen u. a. mit Fallstudien in der Praxis im Rahmen einer kleinen Exkursion

## Inhalte

### Die Macht des ersten Eindrucks

- Die eigene Wirkung selbst wahrnehmen
- Das eigene Auftreten und die eigene Ausstrahlung positiv gestalten

### Eigene Einstellung

- Du bist, was du denkst und du strahlst aus, was du bist
- Professionelle Einstellung sichert exzellente Dienstleistungen
- Bedeutung der Unternehmenskultur

### Achtsame Kommunikation

- Positive und wertschätzende Kommunikation
- Zielgruppenorientierte Kommunikation
- Qualität und Kundennutzen der angebotenen Leistung vermitteln

### Zufriedenheit durch Kundenorientierung und gute Dienstleistung

- Professioneller Umgang mit den Kunden, Verlässlichkeit der Versprechen
- Sicht des Kunden einnehmen, verstehen und dementsprechend Wünsche erfüllen
- Qualitätsstandards kontinuierlich in allen Bereichen sichern

### Knigge im Umgang mit Kundenreaktionen

- Kundenreaktionen achtsam als Impulse zur Qualitätssicherung- und verbesserung begegnen
- Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Lebendige Feedbackkultur

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Gabriele Klett            0351 8322-332 und  
Maria Kühn              0351 8322-339

---

### Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **320.00 € zzgl. 19% MwSt.**

### Anmeldungen

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

### Rabattmöglichkeiten:

Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.