Mehr als guter Service - professionelle Kundenorientierung leben

für	**Fach- und Führungskräfte mit Kundenkontakt**
Termin(e)	**10.03.2027 in Chemnitz**
Alternativtermin(e)	**27.10.2027 in Dresden**
	jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dozentin	**Dipl.-Designerin (FH) Burgund Freese**

Thema

Kundenorientierung ist heute mehr als ein freundliches Lächeln - sie ist ein zentraler Erfolgsfaktor für Unternehmen, die sich im Wettbewerb behaupten wollen. Gerade im direkten Kundenkontakt zählt neben Fachwissen vor allem eine ausgeprägte Servicekompetenz: die Fähigkeit, Situationen empathisch zu erfassen, lösungsorientiert zu handeln und dabei die eigenen Werte überzeugend zu vertreten. Dieses Seminar unterstützt Sie dabei, Ihre Haltung zu reflektieren, Ihre Kommunikation zu schärfen und Ihre Wirkung gezielt einzusetzen. Entdecken Sie, wie Kundenorientierung im Alltag professionell gelebt werden kann – für starke Beziehungen und nachhaltige Kundenzufriedenheit.

Hinweis: Eine passende Ergänzung bietet das Seminar „Beschwerden souverän meistern – Chancen in Reklamationen erkennen und nutzen“. Es zeigt, wie Sie Reklamationen und Beschwerden professionell bearbeiten und kritische Situationen konstruktiv für Kundenbindung und Servicequalität nutzen können.

Anmeldung zum Seminar:
Mehr als guter Service - professionelle Kundenorientierung leben

- ❑ am 10.03.2027 in Chemnitz (22-2799)
- ❑ am 27.10.2027 in Dresden (67-3740)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax	0351 8322-422
per E-Mail	info@rkwcampus.de
Internet	www.rkwcampus.de

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

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

Firma/Anschrift .....

.....

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

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

Ihr Nutzen

- Sie erkennen, wie Kundenorientierung als Haltung wirkt und wie Sie sie im Alltag lebendig umsetzen.
- Sie stärken Ihre persönliche Servicekompetenz und gewinnen Sicherheit im direkten Kundenkontakt.
- Sie reflektieren Ihre eigene Wirkung und lernen, wie Sie souverän und authentisch auftreten.
- Sie verbessern Ihre Kommunikationsfähigkeit für klare, empathische und lösungsorientierte Gespräche.
- Sie erhalten praxisnahe Impulse für den professionellen Umgang mit Feedback, Beschwerden und schwierigen Situationen.

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:

Kerstin Wolffgramm	0351 8322-337
Maria Tamme	0351 8322-339
Cornelia Stangner	0351 8322-373

Teilnehmergebühr
einschließlich Arbeitsunterlagen: **490.00 EUR 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.

Teilnehmergebühr
einschließlich Arbeitsunterlagen: **490.00 EUR 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.