

Top-Zufriedenheit durch exzellente Dienstleistung und Kundenorientierung

für Fach- und Führungskräfte mit Kundenkontakt

Termin 15.09.2025 in Dresden

Alternativtermin 15.09.2026 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.

Anmeldung zum Seminar:

Top-Zufriedenheit durch exzellente Dienstleistung und Kundenorientierung

- ☐ am 15.09.2025 in Dresden (67-3505)
- ☐ am 15.09.2026 in Dresden (67-3653)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422

per E-Mail Kontakt@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 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.

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 Tammé 0351 8322-339

Cornelia Stangner 0351 8322-373

Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **440.00 EUR zzgl. 19% MwSt. | ab 2026 460.00 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.