

SEMINARANGEBOT

KUNDENZUFRIEDENHEIT: GARANTIERT

TESTEN, EVALUIEREN, LERNEN

Wie erleben Ihre Kunden Ihren Service, die Beratung, das Produkt? Es gibt viele so genannte „Mystery Customers“ - doch wie effektiv kann eine Belegschaft aus den schriftlichen Berichten eines Testers lernen?



Ein speziell entwickeltes Konzept, das Ihnen GARANTIERT Erfolg verspricht, beruht auf jahrelanger Erfahrung, ist inhaltlich durch zahlreiche Untersuchungen zum Kundenverhalten untermauert und hat sich in der Praxis vielfach bewährt.

Schritt 1: Vorbereitung

Ihr Projekt für optimierte Kundenzufriedenheit bereiten wir mit Ihnen gründlich vor:

- Frühzeitige Einbindung der Mitarbeiter.
- Anpassung des organisatorischen Ablaufs nach Möglichkeiten Ihres Unternehmens
- Das Wie und Warum der Vorgehensweise wird geklärt.

So gelingt der Projektstart zielsicher, Missverständnisse und Unmut bei den Mitarbeitern werden vermieden und ein hohes Maß an Akzeptanz in der Umsetzungsphase gesichert.

Schritt 2: Testkundenbesuch

- Erster Eindruck
- Auftreten und Erscheinungsbild der Mitarbeiter
- Telefon- und Call Center-Präsenz
- Produktpräsentation
- Begrüßung und Kontaktaufnahme
- Umgangston und Freundlichkeit
- Gesprächsführung und Verkaufsverhalten
- Eingehen auf Kundenwünsche, Flexibilität und Einfühlungsvermögen
- Umgang mit Einwänden
- Umgang mit schwierigen Situationen

Schritt 3: Feedback an Ihre Mitarbeiter

Wir stellen uns dem Gespräch mit Ihren Mitarbeitern persönlich und berichten von unseren Erlebnissen als Kunde. Das konstruktive Feedback zur Wirkung auf den Kunden wird interessant geschildert. Fragen, Einwände und Hinweise Ihrer Mitarbeiter führen zu einer anregenden Diskussion.

Das Lernerlebnis beginnt und wirkt sich sofort positiv auf die Praxis aus.

Schritt 4: Evaluation und Zielformulierung

Gemeinsam mit Ihnen analysieren wir die Situation und helfen dabei lang-, mittel- und kurzfristige Ziele zu formulieren. Das Feedback der Mitarbeiter hilft praxisbezogene Optimierungsmaßnahmen abzuleiten. Sie erhalten jede Menge Informationen und Methoden aus unserem „Werkzeugkoffer“ der Personalentwicklung.

Schritt 5: Umsetzung

- Fachschulungen, die mit unserer Hilfe von Ihren eigenen Mitarbeitern konzipiert und durchgeführt werden
- Qualifikation von internen Multiplikatoren („Train the Trainer“)
- Produktschulung durch Ihre Lieferanten
- Seminare / Trainings / Teamentwicklung
- Prozessbegleitende Seminare für Führungskräfte
- Coaching einzelner Mitarbeiter „on the Job“

Ihr Expertenteam



NETZWERK
EXPERTEN
ENERGIE
BUSINESS

Wir finden gemeinsam für Sie die Optimallösung
Langjährige Erfahrung in vielen Bereichen
Garantiert 100% Einsatz
Für Ihren Erfolg