



Erfolgreich trainieren im Team

## Fähigkeiten entwickeln für Kundenorientierung und Kundenbindung

Mittelständische Unternehmer, die langfristig erfolgreich bleiben wollen, müssen dafür Sorge tragen, dass sämtliche Prozesse kundenorientiert gestaltet sind und dass die Kommunikationsfähigkeit ihrer Mitarbeiter professionell ausgebildet ist. Das Marketing Büro® hat dazu ein ganzes Entwicklungsprogramm „Kundenorientierung“ erarbeitet.

Von größerer kommunikativer Kompetenz des Einzelnen profitieren nicht nur Kunden und Unternehmen, sondern auch jeder einzelne Mitarbeiter selbst. Denn Training entwickelt die Persönlichkeit, steigert die Selbstsicherheit und führt so zu mehr Spaß und Zufriedenheit für den Einzelnen und im Team.

Das Marketing Büro® hat deshalb zwei Trainings entwickelt, die als Inhouse-Veranstaltungen angeboten werden. Das „TeamTraining Kundenorientierung“ richtet sich an alle Mitarbeiter im Innen- und Außendienst, die im direkten Kundenkontakt stehen. Das Trainingsangebot „Den Kundenprozess optimal gestalten“ wurde für das Führungs- und Vertriebsteam konzipiert, mit dem Ziel, Chancen- und Risikopotenziale zu ermitteln und Lösungen zu erarbeiten.

Das TeamTraining Kundenorientierung wurde modular aufgebaut und kann vollständig auf die firmenspezifischen Aufgabenstellungen sowie auf individuelle Besonderheiten abgestimmt werden. Die bisher ausgearbeiteten Module sind:

- BasisTraining Kundenorientierung: von der Kundenorientierung zur Kundenbindung mit den folgenden Bestandteilen: Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit, Empfehlungsmarketing, Reklamationsmanagement, Kundenbindung, Customer Relationship Management, etc.
- Übung 1: Rapport - eine gute Beziehung zum Kunden aufbauen
- Übung 2: Fragetechnik und aktives Zuhören
- Übung 3: Die fünf Stufen der Verkaufskommunikation
- Übung 4: Ziele und Zielstrategie
- Übung 5: Selbstmotivation
- Übung 6: Kommunikations- und Konflikttraining

Das Entwicklungsprogramm „Kundenorientierung“ enthält noch zwei weitere Bausteine: das **Chef-Modul: „Mitarbeiterzufriedenheit als Grundlage für Kundenzufriedenheit“** und ein Modul für das Vertriebsteam, mit dem die **Prozessorganisation überprüft und optimiert** werden kann.

**Das Marketing Büro® Diplom-Volkswirt Markus Gschwind UG (haftungsbeschränkt)**

Im Liebraben 3 · D-77749 Hohberg · Fon 07808 / 94 38 200 · Geschäftsführer: Markus Gschwind · Amtsgericht Freiburg i. Br. HRB 707801 · info@dasmarketingbuero.de · www.dasmarketingbuero.de