

Themenfeld

Kunden- orientierung

Worum geht es?

Die Kundenorientierung ist Ausgangspunkt für einen dauerhaften Geschäftserfolg. Deshalb dreht sich alles darum, die Kundenbedürfnisse besser kennen zu lernen, mit dem Kunden bedarfsgerechter zu kommunizieren und seine Vorstellungen im "Produkt" möglichst weitgehend zu berücksichtigen. Neben Einzelaspekten aus dem Operativen Marketing (wie z.B. Werbung, Direct Mail Aktionen, Telefonmarketing oder einer Produktpräsentation) finden sich hier auch speziellere Themen wie Kundenzufriedenheitsabfrage, Quality Function Deployment, Beschwerdemanagement usw. wieder.

Zur Situation im Betrieb

Das Thema ist für die Unternehmen unterschiedlich relevant und wird deshalb auch sehr verschieden intensiv verfolgt. Die Hauptarbeit leisten interne und externe Marketingspezialisten. In kleinerem Rahmen kommen daneben insbesondere Kommunikationstrainer zum Zuge. Es heißt zwar immer wieder "Der Kunde ist König", aber nach wie vor scheint sich die Beschäftigung mit dem Thema keiner besonderen Beliebtheit zu erfreuen. Das gilt auch für die interne Kundenorientierung. Also immer noch "Service-Wüste Deutschland"?

Der Nutzen für Ihr Unternehmen

- Mit einer nachhaltigen Qualifizierung in externer und interner Kundenorientierung bewirken Sie einen Bewusstseinswandel im Unternehmen: Die Kundenorientierung nimmt auch in

Abteilungen zu, die keinen direkten Außenkunden-Kontakt haben.

- Sie erreichen, dass die Kommunikation mit dem Außenkunden professioneller und dadurch erfolgreicher wird; und dass hausinterne Service-Abteilungen effektiver arbeiten.
- Regelmäßige Kundenzufriedenheitsabfragen liefern Ihrem Unternehmen wertvolle aktuelle Informationen über Kundenbedürfnisse und Kaufentscheidungsverhalten.
- Ein aktives Beschwerdemanagement schafft Kundenbindung und stärkt das Image Ihres Unternehmens im Markt.

Das Angebot

- **Teilnehmeraktives Training** Trainings "Kommunikation mit dem (externen bzw. internen) Kunden", speziell für Einzelthemen (Kundengespräch intern, extern, Telefon- Marketing, Workshop mit Kunden, Produktpräsentation etc.).
- **Einrichten eines Beschwerdemanagements.**
- **Durchführen von Zufriedenheitsabfragen.**
- **Begleiten eines Veränderungsprojekt** "Mehr Kundenorientierung im Unternehmen".

Referenz-Beispiele auf Nachfrage