

# Service und Kundenorientierung

„Die besten Ideen kommen mir, wenn ich mir vorstelle, ich bin mein eigener Kunde.“ Charles Lazarus (\*1923), amerik. Unternehmer, Gründer Toys`R`Us.

## Was sind die Inhalte des Seminars?

Das Image eines Unternehmens oder einer Einrichtung entsteht aus der Summe aller Eindrücke, die (potentielle) Kunden, Besucher, Bewohner oder Angehörige sammeln. Somit ist jeder Mitarbeiter, der in Kontakt mit den Menschen kommt, die Ihr Unternehmen/Ihre Einrichtung besuchen, verantwortlich für das wahrgenommene Image und die Außenwirkung - und das zu jeder Zeit. In diesem Seminar erfahren Sie, was die entscheidenden Komponenten für guten Service und Kundenorientierung sind und wie Sie diese in Ihrem Arbeitsalltag umsetzen.

- Was ist Servicequalität?
- Service als Mittelpunkt der Kundenorientierung
- Das persönliche Auftreten und die Bedeutung des ersten Eindrucks
- Das Kommunikationsmodell
- Small Talk, Konversation und Gespräch
- Die Beschwerde – Umgang mit „schwierigen Zeitgenossen“
- Erwartungen des Kunden
- Mitarbeiter als Repräsentanten des Unternehmens
- Serviceangebote, die Ihre Einrichtung auszeichnen
- Betriebsbesichtigung

## Wann empfehlen wir Ihnen dieses Seminar?

Wenn Sie Ihr Wissen bezüglich Servicequalität als Imagefaktor optimieren möchten.

## Für wen eignet sich das Seminar?

Hauptzielgruppe sind alle, die in einer Einrichtung oder einem Unternehmen tätig sind und ihr Wissen rund um das Thema Kundenorientierung und Service erweitern wollen.

## Was ist im Preis inbegriffen?

Referentenleistungen, Seminarunterlagen, alle Mahlzeiten und Getränke während des Seminars sowie ein persönliches Zertifikat.



### Referent:

Andreas Pauly  
Kommunikationstrainer

### Ort und Termin:

apetito Communications-Centrum,  
Rheine

10.09.2019

9:00 – 17:00 Uhr

### Teilnahmegebühr:

apetito Kunden erhalten einen Sonderpreis von 149,00 Euro zzgl. MwSt., für Interessenten berechnen wir 219,00 Euro zzgl. MwSt.

Sie erhalten 10% Rabatt bei Buchung bis 6 Wochen vor Seminarbeginn.



Gern führen wir dieses Seminar auch als Inhouse-Seminar direkt bei Ihnen durch.

Hierfür berechnen wir eine Gebühr von 890,00 Euro pro Tag, zzgl. 180,00 Euro Spesenpauschale und MwSt. Weitere Informationen zu Inhouse-Seminaren finden Sie auf der Seite 42.