

## Kundenbegeisterung

### Der Effekt von außergewöhnlichem Service

#### Thema:

Wo immer jemand im Kundendienst arbeitet, wirkt er mit seiner Person. Wer im Kundenkontakt steht, hat künftig nur dann Erfolg, wenn er durch seinen persönlichen Einsatz und seine Herzlichkeit seine Kunden zu begeistern vermag. Untersuchungen belegen es eindeutig: Begeisterte Kunden geben ihre Erfahrungen an mindestens 10 Personen weiter. Welche Auswirkungen könnte diese Tatsache auf ihre Kundendatei haben?

#### Inhalte:

- Wir wollen begeistern, intensiv und laut
- Die Mind-Map des Staunens
- Wie Sie auch noch langjährige Stammkunden verblüffen können
- Die Faszination künftiger Service-Strategien
- Kompromisslose Suche nach Spitzenleistungen im Kundenservice
- Begeisterung ist mitreißend
- Kundenüberraschungen als Markenzeichen
- Die "Plus 1 - Serviceleistung"
- Auf die kleinen Dinge kommt es an
- Werden Sie Experte im Beziehungsmarketing
- Das "goldene Nein" - wie Sie negative Entscheidungen weitergeben
- 3 konkrete Service-Innovationen erfolgreicher amerikanischer Konzerne

#### Teilnehmer:

Besuchen Sie dieses Seminar, wenn Sie durch innovativen Service und intensiv gelebte Kundenorientierung Ihre Kunden künftig begeistern wollen.

#### Trainer:

Peter Solc, Verhaltenstrainer und Mentalcoach im Spitzensport

#### Termin/Ort:

Termin auf Anfrage

#### Betrag:

€ 880,00 (+ 20% USt.) Einzelperson-Standardticket

€ 1.500,00 (+ 20% USt.) Zweipersonen-Ticket