KERN TRAINING

INNENDIENST UND KUNDENMANAGEMENT

FACTSHEET

Langfristige Kundenbeziehungen sind das A und O für ein stabiles und nachhaltiges Geschäft. Hierzu gehören nicht nur die Gewinnung neuer Kunden, sondern auch die Pflege und Betreuung bereits bestehender Geschäftsbeziehungen. Dieses Training zeigt Ihnen, wie Sie gezielt und effizient die Kundenanalyse durchführen und durch „Service Excellence“ eine Bindung entwickeln bzw. ausbauen können.

ZIELGRUPPE

Das Kompetenztraining der Kundenbetreuung wird allen zugutekommen, die sich im souveränen und effizienten Umgang mit Kunden verbessern möchten. Durch ein umfassendes Hintergrundwissen, erweiterte rhetorische sowie praxisnahe Übungen im kundenorientierten Denken und Handeln werden die TeilnehmerInnen auf alle Situationen und Szenarien im Umgang mit Kunden vorbereitet.

Train today – succeed tomorrow

INNENDIENST UND KUNDENMANAGEMENT

ÜBERBLICK

In diesem Seminar werden den TeilnehmerInnen Wege aufgezeigt, wie sie ihre Kunden identifizieren und durch einen vertrauensvollen Umgang langfristig an sich binden können. In praxisnahen Übungen trainieren sie ihre praktischen Fähigkeiten, auf unterschiedliche Kundentypen und deren Bedürfnisse einzugehen.

TRAININGSINHALTE

- Rolle und Aufgaben in Kundenbeziehungen
- Psychologie der Kundenbeziehungen
- Kundengewinnung und Kundenbindung – Schnittstellen und Übergänge
- Kundenerlebnis: Customer Service Excellence
- Kundenzufriedenheitsmanagement
- Relationship Marketing
- Entwicklung eines Kundenbeziehungssystems
- Frühzeitige Erkennung von Projekten
- Steigerung der Kundenprofitabilität: Upselling / Cross-Selling
- Zukunftsorientiertes Design der Kundenprozesse – Kontaktpunkte identifizieren und optimal nutzen für die richtige Atmosphäre

PROGRAMMINHALTE

Folgend erhalten Sie einen ersten Überblick über die möglichen Inhalte des Programms. Diese werden im Rahmen einer Bedarfsanalyse auf die individuellen Bedürfnisse der TeilnehmerInnen abgestimmt.

Die Rolle des Innendienstes

- Ziele und Aufgaben des Innendienstes
- Angebote erstellen und systematisch nachfassen
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Cross- und Upselling-Potenziale gezielt ansprechen
- Vertriebskampagnen/Marketingaktionen unterstützen
- Abschlüsse selbstständig vorbereiten und generieren

Kundenanalyse

- Strategien und Bewertungsmodelle zur Kundendifferenzierung
- Portfolio-Analyse: Geschäftsentwicklungsstrategien unterstützen
- Die Erwartungshaltungen Ihrer KundInnen erkennen und übertreffen

Sie möchten sich über weitere Programminhalte informieren? Dann kontaktieren Sie uns. Wir beraten Sie gerne!

www.kerntraining.com/at · office@kerntraining.com

KERN Training, KERN Austria GmbH
Telefon: (01) 5 03 13 13-0 · E-Mail: office@kerntraining.com

Österreich: Graz · Innsbruck · Linz · Wien

Deutschland: Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Braunschweig · Bremen · Darmstadt · Dortmund · Duisburg · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg Friedrichshafen · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Karlsruhe · Kassel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Regensburg · Saarbrücken Stuttgart · Ulm · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg · **Frankreich:** Lyon · Marseille · Paris · **England:** London · **Niederlande:** Amsterdam Eindhoven Rotterdam · Utrecht · **Polen:** Warschau

KERN TR FS IDuKM AT 01/2025