

## Kollege kommt gleich

# Kundenzufriedenheit, Servicequalität und Engagement als zentraler Erfolgsfaktor

Ein Seminar mit René E. Huber

Immer öfter sind für den Geschäftserfolg die besseren und engagierteren Mitarbeiter/-Innen verantwortlich und nicht nur die Produkte. In diesem Seminar Iernen Sie, wie Sie aus Geschäftsleuten Geschäftsfreunde machen und zu echten Beziehungsmanagern werden, denn Menschen kaufen von Menschen – nicht von Unternehmen!

## Dienstag, 10. März 2015 in Zürich

## Kooperationspartner

Handelskammern





## Augenblicke, die über Erfolg und Misserfolg entscheiden

Kundenbegeisterung oder Dienst nach Vorschrift? Der Moment, in dem Kunde und Verkäufer, Auftraggeber und Dienstleister aufeinander treffen, ist ein "Augenblick der Wahrheit" - mit weitreichenden Folgen.

Der Kontakt zwischen Mitarbeitern und Kunden wird auch als "Moment of Truth" bezeichnet. Also die Wahrnehmung des Konsumenten zur gerade erbrachten Servicequalität. Dazu gehört Alles, was er rund um das Produkt oder Dienstleistung mit seinen fünf Sinnen wahrnimmt.

#### Schnittstelle Mitarbeiter – Kunde

Die technischen Merkmale treten in Zeiten immer ähnlicher werdender Produkte zunehmend in den Hintergrund. Was den Kunden noch begeistern kann ist der Service, das Verstehen seiner Bedürfnisse und das Engagement, das ihm entgegengebracht wird. Zwei Drittel der Kunden, die eine Geschäftsbeziehung abbrechen, tun dies, weil sie vom Lieferanten gleichgültig, unfreundlich oder unzuverlässig behandelt wurden.

Viele wertvolle Kundenkontakte entstehen durch Mitarbeitende im Servicebereich oder im Innendienst. Diese Mitarbeiter sind überaus wichtige "Vertriebsbotschafter" denn sie helfen den Kunden häufig aus Notsituationen. Sie sitzen an den Schnittstellen zu den wichtigsten Partnern – den Kunden!

**Zielgruppe**: Mitarbeitende aus Verkaufsaussen- und Innendienst. Service- und After Sales Verantwortliche. Führungskräfte mit Verkaufs- und Marketingverantwortung. Alle Personen mit direktem oder telefonischem Kundenkontakt.

Ort: SSIB

Datum: Dienstag, 10. März 2015

#### Referent

René E. Huber, <u>www.renehuber.ch</u>, 8810 Horgen

### Ihr Nutzen aus diesem Seminar:

Sie erfahren, wie Service Champions ihre Kunden bei der Stange halten

- Wie Sie Ihre Kunden nicht nur begeistern sondern verblüffen
- Wie Sie erkennen, wie Ihr Kunde tickt und welche Servicestrategie er bevorzugt
- Wie Sie mit schwierigen Situationen umgehen
- Wie Sie rasch den richtigen Ton finden und Wellenlänge erzeugen
- Warum Kunden zur Konkurrenz abwandern
- Wie sie verlorene Kunden zurückgewinnen
- Wie Sie Kunden bei der Stange halten, auch wenn sich Ihre Produkte kaum vom Wettbewerb unterscheiden

In diesem Seminar erhalten Sie das Buch "Der Kunde ist unser Schiedsrichter!" 3. ergänzte Auflage 2012, Autor: René Huber

## René Huber:

René Huber ist seit 20 Jahren Trainer für Kundenloyalität, Kundengewinnung und Mitarbeiterführung. Die Praxis holte er sich bei IBM: Aufbau und Leitung des Customer Service Centers, 8 Jahre Verkaufsleitung mit Personalverantwortung, 4 Jahre Verantwortlicher für die Ausbildung.

Er hat sieben Bücher in Deutsch und Englisch sowie zahlreiche Fachartikel veröffentlicht. Er gehört zu den Top 100 Vortragsrednern von Speakers Excellence und ist Expert Mitglied im renommierten Club55, der Gemeinschaft europäischer Verkaufsexperten.

Zu seinen Kunden zählen Unternehmen wie Agie, Allreal, Feintool, DVS-Deutsche Verkaufsleiterschule, Euroforum, Heidelberg Druck, Helbling Consulting, IBM, Maag Gear, MAN Turbo, Roche Diagnostics, Securitas, Swissmem, Tobler AG, ZFU sowie Verbände, Banken, Autoimporteure, Immobilien- und Baubranche.

Ort / Datum	<b>Zürich</b> , 10. März 2015 SSIB Riedtlistrasse 19, 8006 Zürich	
Kosten	Mitglieder Kooperationspartner CHF 630 Nichtmitglieder CHF 750 (inkl. Seminardokumentation, Mittagessen und Pausenerfrischung) In diesem Seminar erhalten Sie das Buch "Der Kunde ist unser Schiedsrichter!" 3. ergänzte Auflage 2012, Autor: René Huber	
Referent	René E. Huber	
Veranstalter/Auskunft	SSIB AG, Riedtlistrasse 19, 8006 Zürich, Tel. 043 243 75 30, Fax 043 243 75 31 www.ssib.ch/seminare, mail@ssib.ch	
Kooperationspartner	Handelskamme	ern GLOBAL ENTERPRISE enabling new business
Der Rücktritt bis zwei Wochen (14 Tage) vor Veranstaltungsbeginn ist kostenfrei möglich. Bei Rücktritt 14 Tage bis 8 Tage im Voraus werden 10% in Rechnung gestellt, später (d.h. 7 Tage bis 1 Tag vor Veranstaltungsbeginn) 50%. Bei fehlender Abmeldung oder Absagen, welche nicht bis zum Vortag der Veranstaltung eintreffen, wird die volle Teilnahmegebühr verrechnet. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer für dieses Seminar. Wir behalten uns vor, dieses Seminar mangels Teilnehmer abzusagen.		
Anmeldung	per Post: per Fax: Online:	SSIB Swiss School for International Business AG Riedtlistrasse 19, 8006 Zürich +41 43 243 75 31 www.ssib.ch/seminare
Zürich, 10.03.2015		
Mitglied Kooperationspartner:	SGE   Han	delskammern   FineSolutions
Firma		
Vorname/Name		
Strasse/PLZ/Ort		
Email	Telefon	
Datum	Unterschrift	